



Alkuprosessin laatu Tuetun työllistymisen palvelussa

Ojala, Erika

Väistö, Suvi

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Alkuprosessin laatu Tuetun työllistymisen palvelussa

Erika Ojala ja Suvi Väistö
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2015

Erika Ojala ja Suvi Väistö

Alkuprosessin laatu Tuetun työllistymisen palvelussa

Vuosi

2015

Sivumäärä

56

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin, minkälaisia kokemuksia Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun asiakkailla sekä työntekijöillä on palvelun alkuprosessin laadusta. Tuettu työllistyminen on yksi työllistämiseen tähtäävistä malleista. Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun tarkoituksena on saada kehitysvammaiset ja osatyökykyiset palkkatyöhön tavallisille työpaikoille työvalmentajan antaman kokonaisvaltaisen tuen avulla. Samalla palvelu pyrkii parantamaan asiakkaiden osallisuutta yhteiskunnassa, elämänlaatua sekä toimeentuloa. Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, onko palvelu laadukasta alkuprosessin aikana, onko alkuprosessi tarpeeksi selkeä sekä miten alkuprosessia voitaisiin mahdollisesti kehittää enemmän asiakkaiden ja työntekijöiden toiveita vastaaviksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelminä olivat asiakkailla pidetyt teemahaastattelut sekä työvalmentajille lähetetyt, avoimia kysymyksiä sisältäneet, sähköpostikyselyt. Tuloksista ilmeni, että vaikka palvelun alkuprosessia pidettiin pääosin laadukkaana, olisi sitä silti mahdollista parantaa. Työvalmentajien kokemukset alkuprosessin selkeydestä eivät olleet samanlaisia kuin asiakkaiden. Alkuprosessin selkeyteen asiakkaiden näkökulmasta tulisi kiinnittää huomiota. Tuetun työllistymisen palvelu pystyy halutesaan kehittämään alkuprosessiaan paremmaksi opinnäytetyöstä nousseiden kehitysehdotusten pohjalta.

Asiasanat: Tuettu työllistyminen, kehitysvammaisuus, osallisuus, laadun kehittäminen

Erika Ojala ja Suvi Väistö

Quality in the beginning process in Supported Employment Service

Year	2015	Pages	56
------	------	-------	----

This thesis explores the clients' and employees' experiences of the Supported employment service in the City of Helsinki and concentrates on the beginning process of the service. The Supported Employment Service provided by the City of Helsinki aims to help people with intellectual and partial disabilities find paid employment in the open labour market with the holistic support provided by an appointed job coach. This should improve the disabled people's quality of life, by providing them livelihood and thus improving their social inclusion. The aim of the thesis was to find out whether or not the beginning process of this service was straightforward enough, and if the quality of the service could be improved to better meet the desires of the clients as well as the employees.

The thesis was conducted as a qualitative study. The research material was collected by the means of themed interviews with the clients, and open-ended email questionnaires filled by the job coaches. From the collected data we concluded that although the beginning process was mainly viewed in a positive light, it could still be improved upon. The job coaches and the clients viewed the clarity of the beginning process differently. The clarity of the beginning process should be considered from the clients' point of view. The Supported Employment Service may be improved with the use of the development proposals included in this thesis.

Keywords: Supported employment, intellectual disability, social inclusion, development of quality

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Kehitysvammaisuus	8
2.1	Kehitysvammaisuuden määritelmä lyhyesti	8
2.2	Toimintakyky ja tuen tarve.....	9
3	Tuettu työllistyminen	10
3.1	Tuetun työllistymisen malli	10
3.2	Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelu	10
3.3	Tuetun työllistymisen prosessi.....	12
4	Arvot ja periaatteet	13
4.1	Normaaliuden periaate	13
4.2	Osallisuus	14
4.3	Itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus ja esteettömyys	15
5	Kehitysvammaiset henkilöt työelämässä.....	16
5.1	Työn merkitys.....	16
5.2	Työtoiminta	17
5.3	Työmarkkinatilanne.....	17
6	Palvelun laadun kehittäminen	19
6.1	Asiakaspalvelu	19
6.2	Laatu tuetussa työllistymisessä.....	19
6.3	Laadun kehittäminen	20
7	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	20
8	Opinnäytetyön toteutus.....	21
8.1	Laadullinen tutkimus	23
8.2	Teemahaastattelu.....	23
8.3	Kysely	25
8.4	Aineiston käsittely ja analyysi	25
9	Tulokset.....	26
9.1	Asiakkaat	27
9.1.1	Asiakkaan osallisuuden toteutuminen	27
9.1.2	Toimintaympäristön soveltuvuus	28
9.1.3	Asiakkaan kohtaaminen	28
9.1.4	Alkuprosessin selkeys	29
9.2	Työvalmentajat.....	29
9.2.1	Asiakkaan osallisuuden toteutuminen	29
9.2.2	Toimintaympäristön soveltuvuus	31
9.2.3	Asiakkaan kohtaaminen	32
9.2.4	Alkuprosessin selkeys	32
10	Johtopäätökset	33

11	Kehittämiskohteet	37
12	Eettisyys ja luotettavuus	39
13	Pohdinta	41
	Lähteet	45
	Liitteet.....	49

1 Johdanto

Kehitysvammaisten henkilöiden tasa-arvosta ja oikeuksista on keskusteltu julkisuudessa aiempaa enemmän jo 1990-luvun puolivälistä alkaen (Pelkonen 2003: 160). Vammaispolitiikkaa on kehitetty 2000-luvulta saakka ja kehitys on vaikuttanut positiivisesti tavoitteiden asettamiseen sekä tavoitteiden saavuttamiseksi vaativiin toimiin. Viime vuosina on myös puhuttu, aiemman holhoavan ja huoltavan vammaispolitiikan sijasta, kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksia painottavasta politiikasta. Oikeuksia painottavassa keskustelussa korostetaan kehitysvammaisen henkilön osallisuutta ja yhdenvertaisuutta lisääviä toimenpiteitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.) Usein kysytään, mitä yhteiskunta voi tarjota kehitysvammaisille henkilöille. Tämän sijaan pitäisi kuitenkin kysyä, mitä kehitysvammaiset henkilöt voisivat tarjota yhteiskunnalle. (Grönstrand 2014.)

Suomen 40 000 kehitysvammaisesta henkilöstä noin neljäsosa osallistuu työelämään työ- ja avotyötoiminnan muodossa. Vain hyvin pieni osa kehitysvammaisista on palkattu töihin tavalliselle työpaikalle. Valtaosa palkkatyössä olevien kehitysvammaisten henkilöiden työpoluista on kulkenut tuetun työllistymisen kautta. Kehitysvammaisista henkilöistä huomattavasti suurempi osuus voisi saada tavallisen palkkatyön avoimilta työmarkkinoilta, mikäli työllistymisen rakenteita muutettaisiin ja saatavissa olevaa tukea lisättäisiin. (Kehitysvammaliitto 2014a; Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014a.)

Tuettu työllistyminen on yksi työllistämisen malleista. Alun perin se kehitettiin kehitysvammaisten henkilöiden työllistymistä varten. Tarkoituksena tuetussa työllistymisessä on, että henkilökohtaisen tuen avulla kehitysvammaiset henkilöt pääsevät tekemään tavallista palkkatyötä tavallisessa työpaikassa. (Puolanne & Sariola 2000: 5.) Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelu on tuottanut työllistymispalveluja jo vuodesta 1995. Jo kahdenkymmenen vuoden ajan palvelu on kehittänyt toimintaansa sekä auttanut kehitysvammaisia ja osatyökykyisiä pääsemään avoimille työmarkkinoille ja palkkatyöhön. (Sohlberg-Ahlgren & Honkanen 2014.)

Laadukas palvelu on asiakaslähtöistä, yksilöllistä ja kehittämismyönteistä. Tuetun työllistymisen malli kehittyy koko ajan ja käsitykset sen laadusta muovautuvat sen mukana. (Sariola 2005: 15, 21.) Tässä opinnäytetyössä selvitetään, tarjotaanko Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palveluun saapuville asiakkaille laadukasta ja selkeää palvelua alkuprosessin aikana. Laatua tarkastellaan sekä asiakkaiden että työvalmentajien näkökulmasta, koska keskeisenä työvälineenä palvelun laadun arvioinnissa pidetään sen käyttäjien mielenpiteitä ja kokemuksia (Salmela 1997: 11).

Aineiston keruussa keskityttiin asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen, toimintaympäristön soveltuvuuteen, asiakkaan kohtaamiseen sekä alkuprosessin selkeyteen. Tavoitteena oli, että opinnäytetyöstä saatujen kehittämiskohteiden pohjalta Tuetun työllistymisen palvelu voi parantaa alkuprosessiaan asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeita sekä toiveita vastaavaksi ja näin ollen tehdä palvelustaan laadukkaampaa.

Opinnäytetyö toteutettiin haastattelemalla Tuetun työllistymisen palvelun kehitysvammaisia asiakkaita, jotka olivat syksyn 2014 aikana tulleet Tuetun työllistymisen palveluun. Asiakkaiden lisäksi jokaiselle työvalmentajalle sekä johtavalle työvalmentajalle lähetettiin sähköpostikysely, jonka tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden näkökulmaa alkuprosessista.

2 Kehitysvammaisuus

2.1 Kehitysvammaisuuden määritelmä lyhyesti

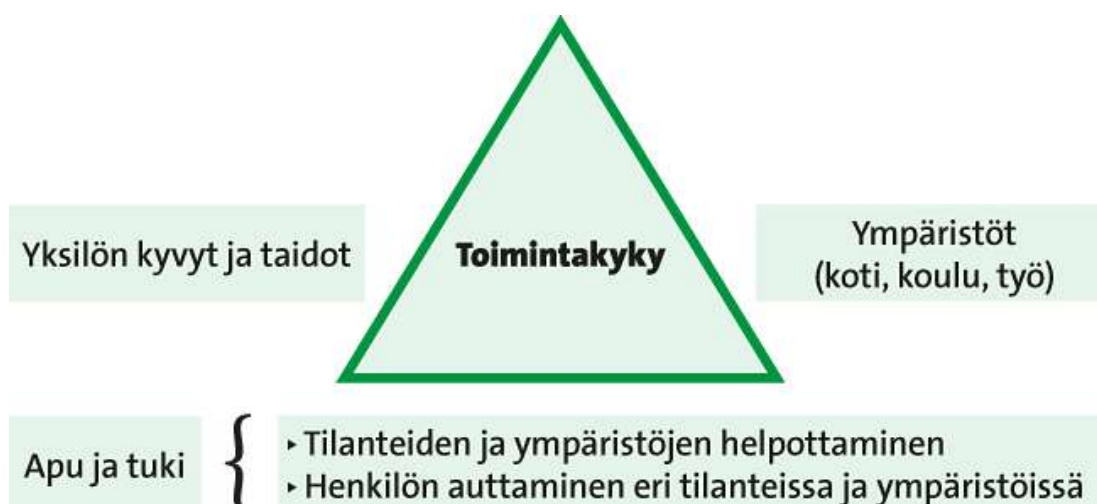
Kehitysvammalla tarkoitetaan ennen henkilön 18 vuoden ikää todettua toimintakyvyn huomattavaa rajoitetta. Sitä ei tule sekoittaa muihin vammaisuuden muotoihin, joita ovat esimerkiksi cp- tai liikuntavammaisuus. Kehitysvamma ei myöskään ole sairaus. Suomessa arvioidaan olevan noin 40 000 ihmistä, joilla on jonkinasteinen kehitysvamma. Kehitysvammaisuuden aste vaihtelee ihmisestä toiseen. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry.)

Kehitysvammaisuus ilmenee eriasteisina vaikeuksina henkilön ymmärryksessä sekä oppimis- ja käsityskyvyssä (Kehitysvammaisten tukiliitto ry). Kehitysvammaisille henkilöille on ominaista, että heillä on merkittäviä rajoitteita henkisessä toiminnassa, kuten oppimisessa sekä päätte- ly- ja ongelmanratkaisukyvyissä, käyttäytymisessä sekä sosiaalisissa ja käytännön taidoissa. Myös käsitteellisissä taidoissa saattaa olla puutteita, kuten ajan ja rahan käsitteiden ymmärtämisessä. (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.)

Vaikka kehitysvammaisilla henkilöillä onkin erilaisia rajoitteita ja vaikeuksia eri toiminnoissa, on heillä yleensä muilla henkilökohtaisten kykyjen osa-alueilla vahvuuksia. Kun kehitysvammaisille henkilöille suunnataan yksilöllisiä tukitoimia, heidän toimintakykynsä voi parantua huomattavasti. Kehitysvammaisia työntekijöitä pidetäänkin pääsääntöisesti ahkerina ja tunnollisina työntekijöinä saatuaan henkilökohtaisesti suunniteltuja työtehtäviä. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry.)

2.2 Toimintakyky ja tuen tarve

Toimintakyvyssä on kyse henkilön ja ympäristön välisestä suhteesta (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014b). Toimintakyky käsitteenä tarkoittaa ihmisen elämänlaatua sekä selviytymistä arjessa, kuten itsestä ja kodista huolehtimisesta, työssä, opiskelussa sekä vapaa-aikana (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014a). Toimintakykyyn liittyvät myös henkilön voimavarat ja vahvuudet (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014b).



Kuva 1: Toimintakyvyn parantaminen erilaisilla tukitoimilla (Seppälä & Leskelä-Ranta 2007.)

Kehitysvammaisella henkilöllä toimintakyky saattaa olla ristiriidassa tilanteiden vaatimusten kanssa, jolloin toimintakyvyssä ilmenee vaikeuksia. Tällöin tulee kiinnittää huomiota siihen, minkälaista ohjausta, apua tai hoitoa kehitysvammaisen henkilö tarvitsee. Toimintakykyä pystytään parantamaan huomattavasti oikein kohdennetuilla tukitoimilla sekä toimintaympäristöön vaikuttamalla. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2014b.)

Ihmisen toimintakyky voidaan jakaa neljään ulottuvuuteen: fyysiseen, kognitiiviseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Kehitysvammaisella henkilöllä haasteet liittyvät erityisesti kognitiiviseen toimintakykyyn eli muistamiseen, uuden oppimiseen, tiedon käsittelyyn, keskittymiseen sekä ongelmanratkaisuun. Fyysisellä tasolla haasteita ovat muun muassa perusaskareiden hoito sekä liikkuminen esimerkiksi työpaikalle. Psyykkinen ja sosiaalinen taso taas koostuvat mielialasta, itsearvostuksesta, ihmissuhteista, osallistumisesta sekä elämän mielekkyydestä. Toimintakyky on kaikkien näiden ulottuvuuksien yhteistulos ja ihminen tulee leikin kohdata aina kokonaisuutena. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014a.)

Jokaisella kehitysvammaisella henkilöllä on erilainen toimintakyky, joka tulee ottaa kunkin henkilön kohdalla erikseen huomioon. Kehitysvammaisen henkilön pääsemistä palkkatyöhön

voidaan edistää heidän tarvitsemansa erityisen tuen avulla. Annettavan tuen tulee olla jatkuvaa ja yksilöllisesti suunniteltua, jotta asiakkaan itsenäistä työskentelyä pystytään parantamaan ja työsuhteen ylläpito varmistamaan. Työkyvyn perustana on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä terveys. Työkyky on muuttuva tila ja se muodostuu työntekijän toimintakyvystä, työn ehdoista ja työympäristöstä. Työn osaaminen on osa työn mielekkyyttä. Itsensä kehittäminen sekä tiedon ja taidon päivittäminen on tärkeää työkyvyn säilyvyyden kannalta. (Puolanne & Sariola 2000: 12.)

3 Tuettu työllistyminen

3.1 Tuetun työllistymisen malli

Tuettu työllistyminen on asiakaslähtöinen menetelmä, jonka tarkoituksena on työvalmentajan yksilöllisen tuen avulla saada vaikeasti työllistettävät henkilöt työllistymään avoimille työmarkkinoille. Työvalmentajan työ sisältää työnhaussa avustamisen, työhön perehdyttämisen sekä jatkuvan tuen asiakkaan työpaikalla. Tuetun työllistymisen päämääränä ei ainoastaan ole näiden henkilöiden työllistyminen ja toimeentulon parantaminen, vaan myös heidän integroitumisensa yhteiskuntaan. (Sariola 2005: 10.)

Alkuna tuetun työllistymisen malli on saanut Yhdysvalloissa 1980-luvulla. Euroopassa tuetun työllistymisen palveluita alkoivat ensimmäisinä tarjota Irlanti, Hollanti ja Iso-Britannia. (Sariola 2005: 9-10.) Suomeen tuetun työllistymisen malli tuli 1990-luvun puolivälissä. Vajaakuntoisten työllistymisen edistämissäätiö VATES perustettiin vuonna 1993. Se alkoi viedä tuetun työllistymisen mallia eteenpäin useisiin erilaisiin hankkeisiin ja vammaisjärjestöihin. (Kiipulasäätiö 2014: 6.)

Tuetun työllistymisen rinnalla kulkevat käsitteet voimaantuminen, osallisuus, ihmisarvo ja kunnioittaminen. Nämä käsitteet voidaan jakaa vielä tarkemmin työn arvoiksi. Arvot, jotka työvalmentajien tulee ottaa huomioon jokaisessa palvelun vaiheessa, ovat valinnan vapaus, itsemääräämisoikeus, kunnioitus, yksilöllisyys, voimaantuminen, luottamuksellisuus, joustavuus sekä esteettömyys palveluissa, liikkumisessa ja tiedottamisessa. (European Union of Supported Employment.)

3.2 Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelu

Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelu on ollut toiminnassa vuodesta 1995 lähtien. Tuetun työllistymisen palvelu tukee kehitysvammaisten ja muiden osatyökykyisten henkilöiden työllistymistä ja sen tavoitteena on saada asiakkaat palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille. (Sohlberg-Ahlgren & Honkanen 2014.) Palvelu tarjoaa asiakkailleen koko-

naisvaltaisen tuen ja pyrkii samalla parantamaan heidän osallisuuttaan, elämänlaatuaan ja toimeentuloaan (Helsingin kaupunki 2014).

Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelussa on tällä hetkellä yhteensä 11 työvalmentajaa sekä johtava työvalmentaja (Sohlberg-Ahlgren 2014). Työvalmentajan rooli tuetussa työllistymisessä on suuri. Työvalmentajien työtehtäviin kuuluu työpaikan etsimisessä avustamisen lisäksi asiakkaan yksilöllinen valmennus työtehtäviin, jatkuva tuki työpaikalla tukikäyntien avulla sekä asiakkaan ja työnantajan työsuhteen ylläpito. Työvalmentajan ja asiakkaan yhteistyössä asiakas on työntekijän täysivaltainen ja aktiivinen kumppani. (Puolanne & Sariola 2000: 13-14.)

Tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelussa yhteensä 202 asiakasta ja kehitysvammahuoltolain asiakkaita näistä on hiukan yli puolet (Sohlberg-Ahlgren 2014). Asiakkaaksi päästäkseen on oltava 18 vuotta täyttänyt helsinkiläinen. Lisäksi asiakkaalta vaaditaan diagnoosi kehitysvammasta, autismin kirjosta, aspergerin syndroomasta, dysfasiasta tai adhd:sta. (Sohlberg-Ahlgren & Honkanen 2014.)

Tuetun työllistymisen palvelu noudattaa Helsingin kaupungin yhteisiä arvoja. Kaupungin arvot ovat asiakaslähtöisyys, kestävä kehitys, oikeudenmukaisuus, taloudellisuus, turvallisuus ja yrittäjämielisyys. Arvot toimivat työn ja toiminnan periaatteina sekä reunaehtoina. Niiden tulee näkyä kaikessa palvelun toiminnassa. Kuntalaiset ovat palvelun tärkeimmät asiakkaat ja työtä tehdään heitä varten. Palvelun jokaista asiakasta tulee kohdella tasa-arvoisesti ja lain mukaisella tavalla. Kaikenlaisen päätöksenteon tulee olla oikeudenmukaista ja demokraattista. Jokaisen palvelun asiakkaan täytyy pystyä luottamaan heille tarjottuihin palveluihin, niiden laatuun ja pysyvyyteen. Turvallisuudella tarkoitetaan myös viihtyisää ja turvallista ympäristöä. (Helsingin kaupunki 2013a.)

3.3 Tuetun työllistymisen prosessi



Kuva 2: Tuetun työllistymisen malli (Kehitysvammaisten tukiliitto ry.)

Kuvassa 2 on visuaalisesti esitetty portaittain etenevä tuetun työllistymisen prosessi. Tärkeää on, että koko prosessin ajan työvalmentajalta saavat jatkuvaa tukea niin asiakas, työnantaja kuin työyhteisökin. Prosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta, jonka jälkeen asiakas kutsutaan alkuhaastatteluun. Urasuunnitteluun edetään, jos asiakas valitaan palvelun asiakkaaksi. Urasuunnittelussa kartoitetaan asiakkaan työtaidot, työkyky, työllistymistoiveet sekä tuen tarve työllistymisessä ja työelämässä. Yksilöllinen työtehtävien suunnittelu yhdessä työnantajan kanssa sisältää lähinnä käytännön järjestelyjä siitä, miten esimerkiksi asiakkaan työajat ja työskentelytavat määritellään. Mahdollisen työharjoittelun tai työkokeilun jälkeen tähdätään siihen, että asiakas solmii työsuhteen työnantajan kanssa. Koko tuetun työllistymisen prosessin ajan työvalmentajan tulee varmistaa asiakkaan työhyvinvointi sekä ylläpitää urakehityksen pohtimista.

Tuetun työllistymisen toiminnan voi jakaa kolmeen päävaiheeseen, jotka ovat suunnittelu ja sopimus, työllistymisen valmistelu sekä työllistyminen. Ensimmäinen vaihe, suunnittelu ja sopimus, jaetaan neljään vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat asiakkaaksi ohjautuminen, alkuhaastattelu, palvelusopimuksen teko ja työkyvyn kartoittaminen. (VATES-säätiö.) Opinnäytetyösämme keskitymme ensimmäiseen vaiheeseen eli asiakkaan alkuprosessiin. Alkuprosessi sisältää Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun mallin mukaisesti palveluun ohjautumisen, yhteydenoton, alkuhaastattelun sekä asiakkaaksi valituksi tuleminen.

Tuetun työllistymisen palvelun käyttäjäksi hakeutuminen voi tapahtua eri reittejä. Asiakas voi ottaa palveluun yhteyttä itse tai yhteydenotto voi tulla esimerkiksi toimintakeskuksesta, Työ- ja elinkeinotoimistosta, sosiaalityöntekijältä tai lähiomaiselta. Puhelun aikana päivystävä työ-

valmentaja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja sen, täyttääkö hän palveluun pääsemiseksi vaaditut kriteerit. Mikäli asiakas kuuluu palvelun piiriin, saa hän kutsun alkuhaastatteluun sen hetkisen jonotilanteen mukaisesti. (Helsingin kaupunki 2014.)

Alkuhaastatteluun osallistuu asiakkaan ja hänen mahdollisen tukihenkilönsä lisäksi kaksi työvalmentajaa. Tässä opinnäytetyössä tukihenkilöllä tarkoitetaan kehitysvammaisen henkilön verkostoon kuuluvaa henkilöä, esimerkiksi perheenjäsentä tai sosiaaliohjaajaa. Alkuhaastattelua ennen asiakkaan olisi tullut täyttää esitietolomake itsestään ja alkuhaastattelun aikana työvalmentaja täyttää perustietolomakkeen, jonka tarkoitus on tukea alkuhaastattelua. (Helsingin kaupunki 2014.)

Alkuhaastattelun avulla pyritään selvittämään, onko asiakkaan työllistyminen realistista. Alkuhaastattelun aikana kartoitetaan työnhakijan toiveita työllistymisestä, työllistymisen tilannetta sekä edellytyksiä sitoutua tuetun työllistymisen prosessiin. (VATES-säätiö.) Mikäli asiakkaalla nähdään olevan mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, valitaan hänet Tuetun työllistymisen palvelun asiakkaaksi (Helsingin kaupunki 2014).

Tärkeää tuetun työllistymisen prosessissa on, että asiakas on sitoutunut prosessiin. Työvalmentajien on varmistettava, että asiakas ymmärtää mihin hän on tullut sekä mitkä ovat toiminnan tavoitteet ja tarkoitukset. Näin voidaan varmistaa palvelun laadukkuus ja se, että asiakkaalla on mahdollisuus osallistua täysivaltaisesti oman työllistymisensä kaikkiin eri vaiheisiin. (VATES-säätiö.)

4 Arvot ja periaatteet

4.1 Normaaliuden periaate

Kehitysvammaisten henkilöiden elämän normaaliuden periaate muotoiltiin ensimmäisen kerran Skandinaviassa vuonna 1969. Normaaliuden periaatteen tarkoituksena on turvata kehitysvammaiselle henkilölle samanlaiset mahdollisuudet tyydyttää tarpeensa kuin muillekin. Jotta kyseinen vammaispoliittinen yleistavoite, elämän normalisointi, voisi toteutua, on sitä varten kehitetty kehitysvammaisten henkilöiden tarpeita vastaavia ja ongelmiin erikoistuneita palveluita. Nämä erityispalvelut mahdollistavat sen, että kehitysvammaisella henkilöllä on edellytykset viettää niin tavanomaista elämää kuin hänen vammansa sallii. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 148-151.)

Kehitysvammaisille henkilöille tarkoitettujen erityispalveluiden määrän tarpeeseen ja laadukkuuteen liittyy vahvasti normalisoinnin kehittyminen. Kehittämistavoitteiden tulisi aina olla asiakaslähtöisiä ja niiden tulisi pohjautua kehitysvammaisten henkilöiden subjektiivisiin tar-

peisiin ja toiveisiin. Näistä tarpeista ja toiveista ei kuitenkaan ole aina tarpeeksi tietoa, kuten ei myöskään siitä, miten kehitysvammaiset henkilöt kokevat oman paikkansa jatkuvien uudistusten kohteena. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 152.)

Vaikka elämän normaaliuteen onkin hyvä pyrkiä, on sen tavoitteita ja toteutusta myös arvoستeltu. Kehitysvammaisen henkilö saattaa olla todella sairas, joten heidän oikeuttaan olla myös potilaita ei tulisi sivuuttaa. Erityispalveluista on yleensä suuret hyödyt, joten ylinormalisointia tulisi välttää. Näin pystytään varmistamaan, että kehitysvammaisilla henkilöillä säilyvät heidän oikeutensa tarvitsemiinsa asiantunteviin erityispalveluihin. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 152.)

Normalisointi on tavoite ja osallisuus normalisointia tukeva menetelmä. Normalisointi ja osallisuus liittyvät kaikkiin vammaisille henkilöille tarkoitetun tuen muotoihin sekä kaikkiin elämän osa-alueisiin ja toimintoihin, kuten työelämään. Jotta normalisoinnin on mahdollista toteutua, vaatii se vammaisten henkilöiden yhteiskuntaan mukaan ottamista, eli taloudellisten, sivistyksellisten, sosiaalisten sekä poliittisten ja kansalaisoikeuksien toteutumista. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 152.)

4.2 Osallisuus

Osallisuus eli inkluusio tarkoittaa kuulumista ja mukaan ottamista johonkin yhteisöön tai osallistumista johonkin yhteisöllisesti tärkeään hankkeeseen. Se on mukanaoloa, vaikuttamista ja osalliseksi pääsemistä. Osallisuuden vastakohtana on syrjäytyminen, johon liittyy usein myös sosiaalinen, taloudellinen ja terveydellinen eriarvoisuus. Palkkatyö on yksi vaikuttavimmista tekijöistä osallisuuden toteutumisessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014b.) Kehitysvammaisten henkilöiden syrjäytyminen nähdäänkin usein lähinnä työelämästä ulkopuolisena olemisena (Pelkonen 2003: 160). Osallisuus on jokaisen kansalaisen yksi perusoikeuksista ja sen tulisi toteutua jokaisen henkilön syntymästä saakka. Yksi tärkeimmistä periaatteista vammaispolitiikassa on vammaisten henkilöiden oikeus osallisuuteen. Jotta osallisuus voisi täysin toteutua, edellytyksenä on, että vammaisiin henkilöihin suhtaudutaan myönteisesti, heidän tarpeensa huomioidaan ja rajoittavat esteet ennakoidaan, tunnistetaan ja poistetaan. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 148-149, 341.)

Osallisuus tulee ottaa huomioon kaikessa päätöksenteossa. Sosiaali- ja terveysministeriön (2011) julkaisun, Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020, mukaan sosiaalisesti kestävässä yhteiskunnassa osallisuutta tulee vahvistaa. Entisestä palvelu- ja kuntoutuskeskeisestä vammaispolitiikasta onkin siirrytty asiakkaiden omatoimisuuden vahvistamiseen, itsemääräämisen kunnioittamiseen, osallisuuden esteiden poistamiseen ja asiakkaiden tarpeiden huomioimiseen. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 342.)

Vuonna 2006 hallituksen antamassa Valtioneuvoston vammaispoliittisessa selonteossa tulee ilmi, että yksi keskeisimpiä tapoja lisätä yhteiskunnallista osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä on nimenomaan työ. Työn saamista edistävällä koulutuksella on todettu olevan suuri rooli vammaisten henkilöiden osallisuuden vahvistamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006: 45.) Myös teknologiaa voidaan käyttää osallisuuden ja saavutettavuuden vahvistajana. Teknologian tuomia mahdollisuuksia kannattaisi hyödyntää vammaisten henkilöiden asioinnin, opiskelun, työn teon ja sosiaalisuuden edistämiseksi. (Kaski, Manninen & Pihko 2012: 149.) Itsearvostuksen kannalta on tärkeää tulla arvostetuksi juuri sellaisena kuin on. Se kuitenkin edellyttää onnistumisen kokemuksia ja teknologian kehitys voi mahdollistaa tällaisia kokemuksia kehitysvammaisille henkilöille. (Grönstrand 2014.)

4.3 Itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus ja esteettömyys

Jokaisen ihmisen perus- ja ihmisoikeuksiin kuuluu itsemääräämisoikeus. Kehitysvammaisella henkilöllä, kuten muillakin tukea tarvitsevilla, on oikeus saada tietoa itselleen ymmärrettävällä tavalla ja tehdä päätöksiä omasta elämästään. Ikäinstituutin johtaja Päivi Topo (2012) listaa itsemääräämisoikeuteen liittyviksi asioiksi myös oikeuden omien vahvuuksien ja kykyjen tunnistamiseen ja käyttämiseen. Tätä kautta kehitysvammaisen henkilö pystyy itse rakentamaan omaa identiteettiään. Jokaisella on myös oikeus yksityisyyteen, mikä on syytä huomioda etenkin sellaisten ihmisten kohdalla, jotka toistuvasti tarvitsevat muiden ihmisten tukea. Sen lisäksi, että kehitysvammaisen henkilö voi tehdä päätöksiä omasta elämästään, on myös tärkeää, että nämä päätökset johtavat toimenpiteisiin. Topon mukaan itsemääräämisoikeus toteutuu vain, jos kaikki edellä mainitut seikat tulevat arjessa huomioiduiksi.

Yhdenvertaisuudesta on kirjoitettu Suomen perustuslakiin (1999/731, § 6). Sen mukaan keittää ihmistä ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Tästä huolimatta kehitysvammaisia henkilöitä on aina pidetty erilaisina ja he ovat olleet vaarassa syrjäytyä. Suomalaisessa hyvinvointivaltiossa ajatellaan, että kaikkien sen jäsenten tulisi integroitua vallitsevaan toimintamalliin. Ihmisellä tulisi olla säännöllinen työ, koulutus sekä tietynlainen sosiaalinen elämä. Syrjäytynyt henkilö usein määritelläänkin henkilöksi, jolla ei ole mahdollisuutta osallistua taloudelliseen ja poliittiseen elämään. Kyseisen määritelmän mukaan suurin osa kehitysvammaisista henkilöistä katsottaisiin edelleenkin syrjäytyneiksi. (Pelkonen 2003: 161.)

Hyvin suunniteltu, toimiva ja esteetön ympäristö on kaikille etu. Se mahdollistaa usein sellaistenkin henkilöiden toimimisen, jotka muutoin olisivat toisten ihmisten tuen varassa. Sillä ei kuitenkaan tarkoiteta ainoastaan tilojen ja välineiden käytettävyyttä, vaan esimerkiksi palvelujen saatavuutta. Esteettömyydellä tarkoitetaan kaikkien ihmisten mahdollisuutta osallistua työntekoon, kulttuurielämään, harrastustoimintaan sekä opiskeluun. Esteettömyys merkitsee

myös sitä, että ihminen saa tietoa ymmärrettävässä muodossa ja voi siten osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon. (Invalidiliitto.)

5 Kehitysvammaiset henkilöt työelämässä

YK:n yleissopimuksessa on erikseen määritelty vammaisten henkilöiden oikeuksia. Sillä vahvistetaan ihmisoikeuksien ja perusvapauksien kuuluminen myös vammaisille henkilöille. Vammaisyleissopimuksen 27. artiklassa käsitellään työtä ja työllistymistä. Se takaa, että kehitysvammaiset henkilöt ovat oikeutettuja työmarkkinoille samoin oikeuksin kuin muutkin kansalaiset. (Suomen YK-liitto 2006.) Myös Suomen perustuslakiin (1999/731, § 18) on kirjattu kohta, joka takaa työntekoa kaikkien kansalaisten oikeudeksi. Toisin sanoen myös kehitysvammaisilla henkilöillä on oikeus työntekoon ja saada työstään asianmukaista palkkaa.

5.1 Työn merkitys

Työelämään siirtyminen nähdään yhteiskunnassa osana aikuistumista. Työ merkitsee yhä usealle elannon tienaamista, mutta muutkin työn arvot ovat viime aikoina korostuneet ihmisten elämässä. Kuitenkin työstä saatavan palkan avulla usein määritellään henkilön sosioekonominen asema. Kehitysvammaisten osuus työelämässä on alhainen ja useimpien heistä toimeentulo koostuu erilaisista sosiaalietuuksista. Tuloilla mitattuna kehitysvammaisten elinolot ovatkin heikot. (Eriksson 2008: 53-54.)

Työn merkitystä voidaan tarkastella kolmesta näkökulmasta, jotka ovat aineellisten, sosiaalisten ja henkisten tarpeiden tyydyttäminen. Aineellisella näkökulmalla tarkoitetaan työstä saatavaa ansiota, jolla ihminen voi ostaa tarvitsemiaan asioita. Sosiaalinen näkökulma liittyy osallisuuteen ja kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. Ihminen kokee mielekkyyttä ollessaan työyhteisön ja siten myös yhteiskunnan jäsen. Työ tuo ihmiselle sisältöä elämään sekä rytmittää sitä. Ihminen saa henkisiä tarpeita tyydytettyä, kun voi toteuttaa itseään työssä ja saada sitä kautta arvostusta. (Pelkonen 2003: 53-54.)

Työn avulla kehitysvammaisen henkilön itsetunto kasvaa ja moni heistä saattaa tuntea työllistymisen jälkeen ensimmäistä kertaa elämässään olevansa muutakin kuin toimenpiteiden tai hoidon kohde (Poikonen 2005: 71). Erilaisuuden voi myös nähdä tuovan lisäarvoa työmarkkinoille ja työpaikoille. Kehitysvammaisilla henkilöillä on valtavasti tietoa, taitoa ja osaamista, mikä tuo työpaikoille lisää luovuutta ja inhimillisyyttä. (Pajunen 2008: 5.)

5.2 Työtoiminta

Kehitysvammaisten henkilöiden työnteosta puhuttaessa tarkoitetaan usein kunnan järjestämää työtoimintaa, joka tapahtuu sitä varten järjestetyissä työ- ja toimintakeskuksissa. Suomessa on 350 työ- ja toimintakeskusta, joissa kehitysvammaiset henkilöt voivat osallistua työtoimintaan avotyötoiminnan muodossa. Avotyön ja tuetun työllistymisen suurin ero on siinä, että avotyöstä kehitysvammainen henkilö ei saa palkkaa, vaan vain muutaman euron suuruista työosuusrahaa päivässä. Avotyötä tekevä kehitysvammainen henkilö on huoltosuhteessa, vaikka hän tekeekin työtä tavallisessa työpaikassa. (Teräväinen 2012; Vuorenpää 2008.)

Tuetun työllistymisen kautta työpaikan saaneella henkilöllä taas on normaali työsuhde. Nyky-Suomessa monella kehitysvammaisella henkilöllä on ammatillinen koulutus ja heillä olisi valmiuksia toimia tavallisessa työpaikassa heille räätälöidyn tuen turvin. Avotyötä tekee tällä hetkellä noin 2300 kehitysvammaista henkilöä, kun taas palkkatyössä heitä on vain noin 400. (Teräväinen 2012; Vuorenpää 2008.) Yhä useampi kehitysvammainen henkilö haluaisikin olla mukana oikeassa työelämässä avotyön tai työtoiminnan sijaan (Eriksson 2008: 54).

Huoltosuhteinen työtoiminta on osa sosiaalipalveluja, vaikka siinä usein käytetäänkin työelämän termejä. Ilman työsuhdetta kuitenkin kehitysvammainen henkilö jää avotyössä ilman palkkaa, työterveyspalveluja sekä loma- ja sairausajan palkkaa. On väärin puhua työosuusrahasta palkkana, sillä todellisuudessa avotyöntekijä saattaa jäädä päivän päätteeksi taloudellisesti miinukselle. Nurinkurisesti hän itse joutuu maksamaan siitä, että saa tehdä työtä. (Vuorenpää 2008.)

Monet kunnista eivät tarjoa tuetun työllistymisen palveluita, jotka edistäisivät kehitysvammaisten henkilöiden työllistymistä. Kuntien huono taloustilanne on myös vähentänyt osassa kunnista tarjottavia työ- ja päivätoimintapalveluja. Työvalmentajien sijaan monilla kunnilla on töissä vain avotyönohjaajia. Näin silti, vaikka avotyönohjaaja voisi käytännössä tehdä myös työvalmentajan työtä. (Teräväinen 2012; Vuorenpää 2008.)

5.3 Työmarkkinatilanne

Kehitysvammaisten henkilöiden mahdollisuudesta ansiotyöhön ja heidän asemaansa työmarkkinoilla on kiinnitetty entistä enemmän huomiota nykypoliitiikassa ja poliittisessa päätöksenteossa. Yhteiskunnassamme ei toteudu vammaisten henkilöiden yhdenvertainen osallisuus työhön ja siitä saataviin tuloihin, pientä määrää lukuun ottamatta. Huonoimmassa asemassa ovat he, joilla terveydentilan vajavuuksiin yhdistyy koulutustason alhaisuus tai koulutuksen puute. (Linnakangas, Suikkanen, Savtschenko & Virta 2006: 5.)

Työ- ja elinkeinoministeriön kirjallisuuskatsauksessa tutkittiin työvoimapolitiikan tehokkuutta sekä tuloksellisuutta. Katsauksessa on esitelty työmarkkinoiden haasteita, joita kohtaavat myös työmarkkinoiden osatyökykyiset, kuten kehitysvammaiset henkilöt. Katsauksessa tulee ilmi, että työllisyyden kehitys riippuu yksilöllisten tekijöiden lisäksi muun muassa siitä, millaisia työpaikkoja on tarjolla avoimilla työmarkkinoilla, eli mitkä alat ovat kasvussa ja mitkä eivät. (Asplund & Koistinen 2014: 13.)

Korkeampi koulutus on pääsääntöisesti taannut ihmisille paremmat mahdollisuudet työllistyä ja pitkä työkokemus luetaan eduksi. Nykyisen finanssikriisin aikana kuitenkin myös oletetusti paremmin työllistyvillä on vaikeampaa työllistyä. Työtehtävät ovat monin paikoin muuttuneet ja vaatimukset kiristyneet. Samaa työtehtävää hakee moni muukin, mikä asettaa työnhakijat entistä vaikeampaan tilanteeseen. On sanomattakin selvää, että matalammin koulutettu tai muita rajoitteita omaava henkilö ei tällaisessa kilpailutilanteessa ole vahvoilla. Työllistymiseen vaikuttavia seikkoja ovat myös yhteiskunnan instituutiot ja institutionaaliset käytänteet, esimerkiksi työvoiman eri ryhmiin kohdistuvat tukitoimenpiteet. (Asplund & Koistinen 2014: 13.)

Nykyään osatyökykyisten osaamisesta puhutaan kyvyttömyyden sijaan. Kiristyvästä työmarkkinatilanteesta huolimatta, myös Suomessa kiinnitetään entistä enemmän huomiota osatyökykyisiin ja heidän työllistymistään edistäviä keinoja on ruvettu kehittämään. (Asplund & Koistinen 2014: 24.) Kehitysvammaisten työllistymistä helpotetaan esimerkiksi palkkatuen avulla. Palkatessaan kehitysvammaisen henkilön, työnantaja voi saada Työ- ja elinkeinopalveluiden myöntämää harkinnanvaraista palkkatukea. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Enenevässä määrin on myös korostettu työtehtävien vaatimien ammatillisten ja sosiaalisten taitojen muutoksia sekä sitä, että työnantaja edesauttaisi yksilöllisten kykyjen tunnistamisessa ja muotoilisi työtehtäviä tarpeen mukaan. (Asplund & Koistinen 2014: 24.)

EU-maista Suomi on valinnut monista maista poikkeuksellisen linjan. Esimerkiksi monissa Pohjoismaissa on räätälöity pelkästään osatyökykyisille suunnattuja aktivointitoimenpiteitä. Suomessa korostetaan työllistymistä normaaleissa tilanteissa, eli puhutaan normalisoinnin periaatteesta ja osallisuudesta. Vaikka esimerkiksi Suomen lainsäädännössä onkin tehty muutoksia, ne ovat olleet suhteellisen pieniä verrattuna osatyökykyisten suureen määrään. Erityisryhmien integroiminen tiiviiksi osaksi työmarkkinoita näyttää vielä tällä hetkellä tapahtuvan Suomessa hitaasti. (Asplund & Koistinen 2014: 24-25.)

6 Palvelun laadun kehittäminen

6.1 Asiakaspalvelu

Työntekijän ja asiakkaan kohtaaminen perustuu aina asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin, mikä tarkoittaa, että asiakaspalvelussa kaiken toiminnan tulisi olla asiakaslähtöistä (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008: 22-23). Palvelun tärkein osa on vuorovaikutustilanne ja dialogi asiakkaan kanssa. On pyrittävä siihen, että asiakaskokemus olisi vähintään yhtä hyvä kuin asiakkaan odotukset palvelusta. (Sariola & Puolanne 2000: 17, 20.) Asiakkaan ensimmäiset hetket palveluun saapuessa ovat tärkeitä. Silloin ensisijaisesti tulisi kiinnittää huomiota asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaspalveluun. Useimmat asiakkaat muistavatkin palvelutapahtumasta heidän ensimmäiset kokemuksensa, miten nopeasti palvelua on saatu ja kuinka heidät on otettu huomioon. (Valvio 2010: 142.)

Kehitysvammaisen henkilön saapuessa palveluun, on tärkeää, että häntä ei kohdata hänen kehitysvammaisuutensa kautta, vaan jokainen asiakas tulee nähdä yksilönä ja heidän henkilökohtaiset tarpeensa tulee hyväksyä. Jotta asiakassuhteen luottamus saadaan syntymään, tulee asiakasta kohdella aina kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti. Ilman luottamusta on vaikea luoda kunnollista asiakassuhdetta, jossa asiakas uskoo työntekijän arvostelukykyyn ja ammatillisuuteen. (Vilén ym. 2008: 53, 63.)

6.2 Laatu tuetussa työllistymisessä

Tuetun työllistymisen palveluita tarjoavan organisaation tulee varmistaa, että heillä on parhaat mahdolliset edellytykset tarjota tuetun työllistymisen palveluita asiakkailleen (Puolanne & Sariola 2000: 3). Tuetun työllistymisen laadukkuudella tarkoitetaan sitä, että palvelu on asiakaslähtöistä, henkilökohtaisesti räätälöityä sekä välitöntä toimintaa ja sen kehittämisestä huolehditaan järjestelmällisesti koko henkilöstön ja organisaation kesken. Dokumentointi on olennainen osa tuettua työllistymistä ja sen tulisi olla osa kaikkia palvelun vaiheita. Dokumentoinnilla tarkoitetaan kirjallisia suunnitelmia, sopimuksia ja toimivaa palautejärjestelmää. (Sariola 2005: 15-16.)

Tuetun työllistymisen malli ja toimintaympäristö kehittyvät koko ajan ja samalla myös käsitykset tuetun työllistymisen laadusta muuttuvat (Sariola 2005: 21). Ilman asiakkaiden mielipiteiden kuulemista palvelussa ei voida puhua laadusta. Asiakkaiden mielipiteet ovat työn keskeinen arvioinnin väline. Palaute asiakkailta on tärkeintä tietoa työn vaikuttavuudesta ja oikeanlaisuudesta. (Salmela 1997: 11.)

6.3 Laadun kehittäminen

Laadun kehittämiseksi kutsutaan sitä, kun organisaatio pyrkii kaikessa toiminnassaan tuottamaan laadukasta palvelua prosessin kaikissa eri vaiheissa. Laadukkuus ei koskaan ole pysyvää, vaan sen tulee olla jatkuvan kehittämisen kohteena. (Puolanne & Sariola 2000: 17, 21.) Nykypäivänä muutoksia tapahtuu yleensä nopeammin kuin pystymme niihin reagoimaan. Palveluntarjoajien pitäisi pystyä olemaan koko ajan tilanteen tasalla ja tietoisia siitä, miten heidän palvelunsa pysyy laadukkaana ja ajankohtaisena muuttuvissa olosuhteissa. Voidaan sanoa, että palvelun laatu on silloin hyvää, kun se täyttää tai ylittää asiakkaiden odotukset. (Valvio 2010: 46, 66.)

Joskus työtavoista muodostuu tietty kaava, jonka mukaan asiakaspalvelussa edetään. Palvelun toimintatavoista ja toteutuksesta saattaa tulla itsestäänselvyksiä työntekijöille ja asiakkaiden tärkeinä pitämät asiat saattavat unohtua taka-alalle. Koska toimintatavat ovat vakiintuneet jo niin pitkän ajan, eivät ne välttämättä tule edes kyseenalaistetuksi. Kaavoihin kangistunut prosessi voi kuitenkin pahimmassa tapauksessa estää asiakasta ilmaisemasta omia tarpeitaan ja mielipiteitään. (Salmela 1997: 12, 50.)

Työntekijöiden asenteilla on suuri vaikutus palvelun laatuun ja työn lopputulokseen (Valvio 2010: 17, 37). Laadun kehittäminen on tavoitteellista toimintaa yhdessä koko organisaation kesken. Toimintaa ohjaavat yhteisesti sovitut pelisäännöt ja toimintatavat. Asiakaspalvelua tarjoavien organisaatioiden laadun kehittäminen onkin yleensä samalla sen henkilöstön ammattiosaamisen kehittämistä. (Puolanne & Sariola 2000: 3.)

Jokaisella organisaatiolla tulisi olla oma toiminta- ja palveluajatuksensa, jonka pohjalta toiminnan laadukkuutta voidaan arvioida. Laadun kehittämisellä pyritään nostamaan asiakastyytyväisyyttä, organisaation mainetta, palvelun kustannustehokkuutta ja työntekijöiden ammattiosaamista. Tärkein näistä tavoitteista tulisi olla asiakastyytyväisyyden parantaminen. (Puolanne & Sariola 2000: 17, 21.)

7 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kerätä tietoa Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin laadukkuudesta. Keskityimme opinnäytetyössä erityisesti siihen, onko alkuprosessi selkeää ja asiakaslähtöistä. Opinnäytetyöstä saatujen tulosten avulla Tuetun työllistymisen palvelu voi kehittää ja uudistaa alkuprosessia laadukkaammaksi, selkeämmäksi sekä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Opinnäytetyössämme tuomme empiirisen lähestymistavan mukaisesti esiin tutkittavien henkilöiden yksilöllisiä kokemuksia ja mielipiteitä. Tarkastelemme opinnäytetyössämme Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin laatua kahdesta näkökulmasta: kartoitimme sekä asiakkaiden että työvalmentajien kokemuksia. Tutkimme alkuprosessin laatua seuraavien teemojen avulla: asiakkaan osallisuuden toteutuminen, toimintaympäristön soveltuvuus, asiakkaan kohtaaminen sekä palvelun alkuprosessin selkeys.

Opinnäytetyön on tarkoitus vastata seuraaviin kysymyksiin:

1. Onko palvelu laadukasta alkuprosessin aikana?
2. Onko alkuprosessi selkeä sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta?
3. Miten alkuprosessia voitaisiin mahdollisesti kehittää?

Opinnäytetyömme aihe ja sen tutkiminen tuntuivat heti alussa mielenkiintoisilta, koska tuetun työllistymisen prosessien laatua ei ole juuri aiemmin tutkittu Suomessa, varsinkaan alkuprosessin näkökulmasta. Halusimme olla hyödyksi Tuetun työllistymisen palvelulle ja tuoda asiakkaiden sekä työntekijöiden omaa ääntä entistä paremmin kuuluviin.

Tiesimme, että kehitysvammaiset eivät ole kaikkein helpoimmin tutkittava kohderyhmä opinnäytetyötä tehtäessä, mutta halusimme haastaa itsemme. Koimme, että tässä vaiheessa opintojamme olemme valmiita menemään pois omalta mukavuusalueeltamme ja halusimme opinnäytetyön tuovan meille uusia haasteita. Kehittämis- ja tutkimustyö on nykypäivänä suuri osa työelämää ja opinnäytetyön avulla toivoimme saavamme myös uutta näkökulmaa ja kokemusta siihen.

8 Opinnäytetyön toteutus

Toteutimme opinnäytetyömme Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelulle. Suvi oli ollut keväällä 2014 Tuetun työllistymisen palvelussa työharjoittelussa ja jo silloin keskusteltiin johtavan työvalmentajan kanssa mahdollisuudesta toteuttaa opinnäytetyö heille. Otimme syksyllä uudestaan yhteyttä johtavaan työvalmentajaan Nina Sohlberg-Ahlgreniin ja hän oli edelleen sitä mieltä, että heiltä löytyisi aihe opinnäytetyöllemme.

Ensimmäisen tapaamisen aikana saimme sovittua opinnäytetyöstä ja siitä, mihin sen aihe voisi liittyä. Ehdotus aihepiiristä tuli johtavalta työvalmentajalta ja meidän mielestämme se oli tärkeä asia opinnäytetyömme kannalta. Halusimme tehdä sellaisen opinnäytetyön, jonka aihe nousee palvelun omista tarpeista ja, joka varmasti hyödyttäisi sen asiakkaita sekä työntekijöitä. Ideoimme aihetta johtavan työvalmentajan tapaamisen jälkeen vielä ohjaavan opettajamme kanssa.

Kun aihe palvelun alkuprosessin toimivuuteen liittyen muotoutui, oli selkeää, että opinnäytetyömme tulee olemaan laadullinen tutkimus. Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen opinnäytetöihin opiskelijat tarvitsevat tutkimusluvan. Haimme lupaa tutkimuslupahakemuksella, joka toimitettiin ohjeiden mukaisesti Helsingin kaupungin kirjaamoon. Vammaistyön johtaja kävi läpi opinnäytetyösuunnitelmamme sekä tutkimuslupahakemuksemme, jonka perusteella hän antoi tutkimusluvan (Liite 6) opinnäytetyöllemme.

Päätimme kerätä aineistoa asiakkailta haastatteluiden avulla. Vaikka haastatteluiden järjestäminen kehitysvammaisille henkilöille ei ole helppoa kokemattomalle haastattelijalle, koimme kuitenkin, että kyselyihin vastaaminen itsenäisesti olisi voinut olla heille vielä haastavampaa. Uskoimme saavamme haastatteluiden avulla paremmin asiakkaiden omia mielipiteitä esiin. Palveluun ei myöskään ollut tullut syksyn 2014 aikana niin paljon uusia asiakkaita, että meidän olisi kannattanut käyttää esimerkiksi kyselyitä tässä tapauksessa hyödyksi aineistoa kerätessä.

Koska Tuetun työllistymisen palvelun kaikessa toiminnassa ovat vahvasti mukana työvalmentajat, halusimme kerätä myös heidän mielipiteitään ja kokemuksiaan alkuprosessista. Koimme, että työntekijöiden, jotka ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa, mielipiteillä on olennaisesti suuri merkitys opinnäytetyömme kannalta. Tästä syystä päätimme lähettää jokaiselle työvalmentajalle sekä johtavalle työvalmentajalle sähköpostikyselyn (Liite 2). Useamman haastattelun tai ryhmähaastattelun järjestäminen lyhyellä aikataululla ja työvalmentajien työkiireiden vuoksi olisi voinut osoittautua liian hankalaksi. Uskoimme saavamme enemmän aineistoa kasaan useammalta työvalmentajalta lähettämällä heille kaikille sähköpostikyselyt.

Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelussa asiakkaiden diagnoosit vaihtelevat paljon ja aina niistä ei ole täysin varmaa tietoa edes työvalmentajilla. Asiakkailta tulee olla diagnosoitu kehitysvamma, autismi, aspergerin syndrooma, dysfasia tai adhd. Päätimme pitää opinnäytetyömme fokuksen kehitysvammaisissa asiakkaissa, joita Tuetun työllistymisen palvelussa on yli puolet. Näin saimme rajattua opinnäytetyötämme. Ilman asiakkaiden diagnoosien rajausta olisi jo pelkkä opinnäytetyön teoreettinen viitekehys laajentunut huomattavasti. Myös johtava työvalmentaja ja ohjaava opettajamme olivat meidän kanssamme yhtä mieltä asiakasryhmän rajauksesta. Uskomme kuitenkin, että vaikka tässä opinnäytetyössä olemmekin kartoittaneet vain kehitysvammaisten asiakkaiden kokemuksia, voi tuloksia yleistää niin, että niistä on kaikille palvelun asiakkaille hyötyä.

8.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kartoittaminen. Tarkoituksena on löytää ja kertoa tosiasioita, ei niinkään osoittaa jo olemassa olevia väittämiä todeksi. Laadulliselle tutkimukselle on olemassa muutamia tyypillisiä ominaisuuksia. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään kokonaisvaltaiseen tiedonhankintaan. Aineiston keruu tapahtuu luonnollisissa tilanteissa ja se perustuu yleensä kielelliseen vuorovaikutukseen. Aineiston analyysin avulla on tarkoitus paljastaa sellaisia seikkoja, jotka eivät ole vielä tiedossa. Tämän takia tutkimuksen lähtökohtana eivät ole hypoteesit tai teorialat, vaan aineiston perusteellinen tarkastelu. Laadullisessa tutkimuksessa olennaista on myös se, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004: 152, 155.)

Kun halutaan tietää, mitä joku henkilö ajattelee jostain tietystä asiasta, on sitä järkevintä silloin kysyä henkilöltä itseltään. Laadullinen tutkimus on sopiva silloin, kun halutaan selvittää tietyn ryhmän kokemuksia, eikä niitä voida tai haluta mitata määrällisesti. Laadullisen tutkimuksen avulla pystytään kartoittamaan yksittäisten ihmisten mielipiteitä. Siinä on mahdollisuus saada juuri haluttuun ryhmään kuuluvien henkilöiden mielipiteet esiin, tässä tapauksessa Tuetun työllistymisen palvelun uusien kehitysvammaisten asiakkaiden. (Hakala 2010: 21; Eskola & Vastamäki 2010: 26-27.)

Laadullisen tutkimuksen kautta on mahdollista ymmärtää asioita syvemmin kuin määrällisen tutkimuksen kautta, mutta tuloksia saattaa olla vaikea yleistää (Salmela 1997: 27). Hyvän laadullisen tutkimuksen määritteenä ei koskaan pidä olla kootun aineiston määrä, vaan tärkeää on se, mitä aineistosta saadaan analysoitua ja millaisiin johtopäätöksiin analysoidun aineiston avulla päästään. Aineistonkeruumenetelminä laadullisissa tutkimuksissa käytetään yleisimmin muun muassa haastattelua ja kyselyä. Näitä menetelmiä voidaan käyttää rinnakkain ja yhdisteltyinä monella eri tavalla tutkimusresurssien sekä tutkimusongelman kannalta järkevimmällä tavalla. (Hakala 2010: 19; Tuomi & Sarajärvi 2009: 71.)

8.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelut toteutettiin haastatteleamalla Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun kehitysvammaisia asiakkaita, jotka olivat tulleet palvelun asiakkaiksi syksyn 2014 aikana. Haastateltavien tuli olla mahdollisimman uusia asiakkaita, jotta heillä olisi vielä mahdollisimman hyvin muistissa oma alkuprosessinsa. Tarkoituksenamme oli haastatella 5-7 asiakasta, mutta haastateltavia asiakkaita saatiin loppujen lopuksi vain neljä. Kolme asiakasta haastateltiin Tuetun työllistymisen palvelun toimistolla ja yhtä asiakasta työ- ja toimintakeskuksessa.

Helsingin kaupungin (2013b) sääntöjen mukaan tutkimuksen tekijät eivät saa olla suoraan yhteydessä haastatteluun kutsuttaviin asiakkaisiin. Tästä syystä Tuetun työllistymisen palvelun työvalmentajat hankkivat opinnäytetyöhön haastateltavat asiakkaat. Haastattelun onnistumisen kannalta olisi suotavaa, että haastateltavat voisivat tutustua etukäteen haastattelun aiheeseen (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73). Työvalmentajia pyydettiin toimittamaan saatekirjeet ennen haastatteluja asiakkaille, jotta he tietäisivät jo etukäteen, mitä aihetta haastattelu käsittelee.

Haastattelut olivat teemahaastatteluja eli niissä käytettiin puolistrukturoitua haastattelumenetelmää. Teemahaastattelu on saanut nimensä siitä, että haastattelussa aihealueet ovat tiedossa, mutta kysymyksiä ei kuitenkaan ole tarkasti määritelty eikä tiettyä järjestystä tarvitse haastattelun aikana noudattaa. Haastattelurunko toimii haastattelijan muistilistana, mutta keskustelu voi edetä omalla painollaan. (Salmela 1997: 48-49.)

Teemahaastattelun yhdeksi eduksi voi mainita joustavuuden. Jos haastateltava ei ymmärrä kysymystä, on haastattelijalla mahdollisuus selventää kysymystä tai toistaa kysymys uudelleen. Haastattelussa ei myöskään vastaajien tarvitse olla luku- tai kirjoitustaitoisia, kuten muun muassa kyselyitä lähetettäessä oletetaan. Myöskään heidän kirjoittamista haittaavilla tekijöillä, kuten näkökyvyllä tai fyysisillä vammoilla, ei ole väliä. Näitä seikkoja ei siis tarvitse huomioida haastattelua tehdessä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu siksi, koska haastattelu sopii parhaiten tämän opinnäytetyön toteutukseen sekä haastateltavalle asiakasryhmälle. Teemahaastattelussa haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omin sanoin, mikä on hyvä kartoitettaessa kokemuksia ja mielipiteitä. Kysymyksiä mietittiin etukäteen, mutta teemahaastattelulle ominaiseen tapaan, kysymysten asettelua pystyttiin tarvittaessa vaihtelevaan asiakkaalle ymmärrettävämpään muotoon. Kyseinen tutkimusmenetelmä sopi tähän opinnäytetyöhön myös siksi, että kaikki haastateltavat olivat samassa tilanteessa, eli uusia asiakkaita Tuetun työllistymisen palvelussa. Koska kaikki kehitysvammaiset henkilöt eivät ole luku- tai kirjoitustaitoisia, tämän ei haluttu rajoittavan jo ennestään opinnäytetyöhön mahdollisesti osallistuvien asiakkaiden vähäistä määrää. Myös tästä syystä teemahaastattelu oli sopivin aineistonkeruumenetelmä.

Teemahaastatteluun kuuluvalla tavalla, ennen haastatteluja käsiteltävään aiheeseen tulee perehtyä alustavasti (Hirsjärvi & Hurme 2008: 47). Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin asiakkaan alkuprosessiin. Teoreettisen viitekehyksen avulla teimme oletuksia siitä, mitkä seikat mahdollisesti vaikuttavat asiakkaiden kokemuksiin palvelun alkuprosessista. Näiden oletuksien perusteella laadimme teemahaastattelujen alustava kysymysrunko (Liite 1).

8.3 Kysely

Koska tuetun työllistymisen malli pohjautuu vahvasti työvalmentajan sekä asiakkaan yhteistyölle ja vuorovaikutukselle, halusimme hankkia opinnäytetyöhömme tietoa myös työvalmentajilta. Salmelan (1997) mukaan kyselylomakkeiden avovastaukset ovat yksinkertaisin tapa saada kasaan laadullista materiaalia. Kysely päätettiin lähettää kaikille työvalmentajille ja johtavalle työvalmentajalle avoimena sähköpostikyselynä.

Kyselyn avoimia kysymyksiä tulee miettiä huolellisesti, koska kysymykset määrittävät onnistuuko kysely vai ei. Kysymysten muotoilu vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, koska vastaaja ei välttämättä ymmärrä kysymystä samoin kuin kyselyn laatija. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia ja kysely yleensä aloitetaan taustatiedoilla, jos niille todetaan olevan tarvetta. (Valli 2010: 103-104.)

Kyselyssä vastuu sen täyttämisessä on vastaajalla. Kyselyn laatija useimmiten liittää kyselyn saatteeksi vastausohjeet, joiden tulee olla mahdollisimman tiiviit ja selkeät. Ohjeista huolimatta kyselyn tulisi olla vastaajalle selkeä myös ilman niitä. Kyselyjen heikkoutena pidetään niiden alhaista vastausprosenttia. Koska tutkimuksen tekijä ei ole konkreettisesti läsnä, ei vastaajalle synny velvoitetta vastata kyselyyn. Etuna kyselyissä on se, että siihen vastaamista ei ole sidottu mihinkään aikaan tai paikkaan. Kyselyn vapaaehtoisuus lisää vastausten luotettavuutta. (Valli 2010: 107-108, 113.) Myös vastauksia on nopeampi analysoida kyselylomakkeen avulla, koska aineistoa ei tarvitse käsitellä mitenkään, vaan sitä voi yleensä käyttää suoraan (Hirsjärvi & Hurme 2008: 35-37).

Kyselyn avulla oli tarkoitus kartoittaa kaikkien työvalmentajien mielipiteitä alkuprosessista. Halusimme antaa jokaiselle työvalmentajalle mahdollisuuden vastata kyselyyn, koska se oli tässä tapauksessa helpoin ja nopein tapa saada jokaisen heidän mielipiteensä kuuluviin. Kyselylomakkeet lähetettiin sähköpostitse yhteensä 11 työvalmentajalle sekä johtavalle työvalmentajalle, eli yhteensä 12 mahdolliselle vastaajalle. Vastauksia palautui yhteensä viisi.

8.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Kun tutkimusaineisto on saatu kasaan, on aineisto muutettava tutkittavaan muotoon ja alkaa tutkimuksen tärkein vaihe: analyysin, tulkinnan ja johtopäätösten teko. Tämä on se vaihe, johon on jo tutkimusta aloitettaessa tähdätty. Analyysivaiheessa selviää, minkälaiset vastaukset tutkimuskysymyksiin saadaan. Analyysia tehtäessä voidaan myös huomata, olisiko jokin kysymys pitänyt asettaa toisin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004: 209.)

Aineiston ollessa koossa aineiston analysointi ja tulkinta tulee aloittaa heti, jolloin aineisto on vielä tuore ja haastattelutilanteet hyvin muistissa. Haastatteluiden jälkeen aloitettiin ensimmäisenä aineiston purkamisen eli haastattelut litterointiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008: 135-136.) Litterointi tarkoittaa sitä, että aineisto, eli tässä opinnäytetyössä nauhoitetut haastattelut, kirjoitetaan puhtaaksi sanasta sanaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004: 210). Sähköpostikyselyistä saatua aineistoa ei luonnollisestikaan tarvinnut litteroida, koska se oli jo valmiiksi sanallisessa muodossa. Litteroinnin jälkeen saattaa selvitä, että haastatteluissa on noussut esiin myös sellaisia asioita, jotka eivät ole relevantteja tutkimuksen kannalta. Tämän takia on tärkeää, että on olemassa tarkkaan rajattu tutkittava ongelma ja siinä pitäydytään. Jos aineistosta nousee esiin muuta mielenkiintoista materiaalia, on siitä mahdollista tehdä jatkotutkimuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 92.)

Useimmiten laadullisissa tutkimuksissa analyysimenetelmänä käytetään sisällönanalyysiä, jota myös tässä opinnäytetyössä käytettiin. Sisällönanalyysiksi valittiin teemoittelu, jonka tarkoituksena on tuoda ilmi, mitä kustakin teemasta on sanottu. Teemoittelun ideana on aineiston saaminen ryhmiin aihepiirien mukaan. Teemoittelu helpottaa tiettyjen teemojen vertailua eri aineistoista. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 91, 93.) Teemoina aineistoa analysoidessa olivat asiakkaan osallisuuden toteutuminen, toimintaympäristön soveltuvuus, asiakkaan kohtaaminen sekä alkuprosessin selkeys. Koska aineiston keruu tapahtui opinnäytetyössä teemahaastatteluiden ja kyselyiden avulla, oli aineisto jo itsessään melko jäsennelty. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 93.)

Analyysin tavoitteena on saada sanallinen, tiivis ja selkeä kuvaus olemassa olevasta aineistosta, kadottamatta kuitenkaan siitä saatavissa olevaa informaatiota. Sisällönanalyysin avulla pyritään saamaan tutkittava aineisto yleistettyä ja tiivistettyä. Sisällönanalyysin tarkoituksena on saada aineisto sellaiseen muotoon, että siitä voidaan muodostaa luotettavia johtopäätöksiä. Laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi perustuu tutkijan loogiseen päättelyyn ja omiin tulkintoihin. (Tuomi & Sarajärvi: 93, 103, 107-108.)

9 Tulokset

Seuraavissa kappaleissa esitellään haastatteluiden ja kyselyiden avulla saatuja tuloksia, tarkoituksena nostaa esiin asiakkaiden ja työvalmentajien kokemuksia Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin laadusta. Tulokset on jaettu asiakkaiden haastatteluista sekä työvalmentajien kyselyistä saatuihin tuloksiin. Tulokset on eritelty haastatteluissa ja kyselyissä tarkasteltuihin teemoihin eli asiakkaan osallisuuden toteutumiseen, toimintaympäristön soveltuvuuteen, asiakkaan kohtaamiseen sekä alkuprosessin selkeyteen.

9.1 Asiakkaat

Kaikki haastatellut asiakkaat olivat iältään 22-23-vuotiaita. Kaksi haastatelluista oli naisia ja kaksi oli miehiä. Kolmella haastatellulla oli jokin ammatti, yhdellä haastatelluista ei ollut mitään aiempaa koulutusta tai ammattia. Tuloksia kerrottaessa käytetään termejä asiakas tai haastateltu.

9.1.1 Asiakkaan osallisuuden toteutuminen

Haastatelluista asiakkaista kaksi oli kuullut Tuetun työllistymisen palvelusta muiden palveluiden kautta. Toinen heistä oli kuullut Tuetun työllistymisen palvelusta ollessaan työ- ja toimintakeskuksessa ja toinen Työ- ja elinkeinotoimiston kautta. Yksi haastatelluista oli käynyt Tuetun työllistymisen palvelun toimistolla aiemmin perheenjäsenen mukana, jonka jälkeen työvalmentaja oli ottanut häneen yhteyttä koulujen päätyttyä. Yksi asiakkaista ei muistanut, kuinka oli saanut kuulla Tuetun työllistymisen palvelusta. Ainoastaan yhdellä asiakkaalla oli aikaisempaa tietoa palvelusta ennen yhteydenottoa. Tieto, joka hänellä ennestään oli Tuetun työllistymisen palvelusta, oli hänen mukaansa huonoa, mutta huonoa tietoa hän ei osannut sen tarkemmin määritellä.

Kolmella haastatelluista oli ollut tukihenkilö mukana tullessaan alkuhaastatteluun. Yhdellä asiakkaalla oli ollut mukana työ- ja valmennuskeskuksen työntekijä. Yhdellä oli äiti sekä silloisen oppilaitoksen työntekijä mukana. Yhdellä haastatellulla oli äiti mukanaan ja yksi asiakkaista oli tullut alkuhaastatteluun yksin. Huolimatta tukihenkilöiden mukana olosta, kaikki asiakkaat olivat kokeneet saavansa kertoa itse itsestään tarpeeksi.

Syyt siihen, miksi asiakkaat olivat halunneet tulla Tuetun työllistymisen palveluun, olivat eriäviä. Yksi haastatelluista oli päättänyt tulla alun perin pelkästään vain vilkaisemaan paikkaa Työ- ja elinkeinotoimiston ehdotuksesta. Yhden asiakkaan mukaan idea oli lähtenyt oppilaitoksesta ja hän oli halunnut päästä asiakkaaksi, koska töitä on erittäin vaikea löytää. Yksi haastatelluista oli kuullut paikasta työ- ja valmennuskeskuksesta. Yksi haastateltu ei enää muistanut, miksi oli halunnut tulla Tuetun työllistymisen palveluun. Kaikilla neljällä asiakkaalla oli kuitenkin selkeä näkemys siitä, millaista työtä he etsivät tai haluavat tulevaisuudessa tehdä. Yksi haastateltavista oli juuri saanut työpaikan toivomaltaan alalta.

Haastatelluista asiakkaista ainoastaan yksi oli kokenut ensimmäisen yhteydenoton ja haastatteluun pääsemisen välisen ajan pitkäksi. Kolmen muun mielestä aikaa ei ollut yhteydenoton ja haastattelun välissä kulunut kauaa. Haastateltavat eivät kuitenkaan osanneet ajallisesti määritellä omaa jonotusaikaansa. Yhden haastateltavan mielestä mahdollinen pitkä jonotusaika ei olisi edes haitannut häntä.

9.1.2 Toimintaympäristön soveltuvuus

Kaikki haastatelluista olivat saapuneet alkuhaastatteluun Tuetun työllistymisen palvelun Kampissa sijaitsevalle toimistolle julkisilla liikennevälineillä. Kolme haastatelluista oli kokenut, että paikalle oli ollut helppoa tai suhteellisen helppoa löytää. Yhden asiakkaan mielestä ensimmäisellä kerralla paikalle oli ollut hankalaa löytää, mutta kun reittiin tottui, oli Tuetun työllistymisen palvelun toimistolle helppoa tulla. Yksi haastatelluista ehdotti, että Tuetun työllistymisen palvelun kotisivuille olisi hyvä lisätä Google Maps- ohjelman avulla kartta, joka helpottaisi paikan löytämistä.

Ulkoisesti rakennus ja toimistotilat olivat asiakkaiden mukaan tuntuneet hyviltä ja mukavilta. Yksi asiakkaista oli kokenut ne jännittäviksi. Kahden haastatellun mielestä sisustus oli upea tai hyvä, yhden asiakkaan mielestä toimisto voisi olla viihtyisämpi ja yhdellä ei ollut mielipidettä asiaan. Yksi haastateltu kertoi, että ei kiinnitä kyseisiin asioihin huomiota. Muutosehdotuksia olivat kukkien lisääminen sekä uudet taulut. Kaksi haastatelluista ei osannut ehdottaa tai keksinyt mitään muutoksia, joita Tuetun työllistymisen palvelun toimistolla voisi tehdä.

9.1.3 Asiakkaan kohtaaminen

Kolme asiakasta oli jännittänyt saapuessaan ensimmäisen kerran Tuetun työllistymisen palvelun toimistolle alkuhaastatteluun. Yhtä asiakasta ei ollut jännittänyt. Hänen mukaansa häntä ei jännittänyt, koska mukana oli äiti.

Kaikilla kolmella asiakkaalla, joita oli ensin jännittänyt, oli jännitys alkuhaastattelun aikana liehtynyt. Tämä johtui siitä, kun alkuhaastattelun aikana työvalmentajiin tutustui ja he osoittautuivat mukaviksi.

Kaikki haastatellut oli otettu hyvin tai aika hyvin vastaan alkuhaastatteluun saapuessaan. Kaikilla asiakkailla oli ollut hyvä tai turvallinen olo alkuhaastattelun aikana. Työvalmentajat olivat esittäytyneet kaikille heidän saapuessaan toimistolle. Yksi haastatelluista oli tiennyt jo ennen alkuhaastattelua, ketkä kaikki tulevat olemaan paikalla haastattelussa. Kolme haastatelluista sen sijaan ei tiennyt lainkaan, ketä alkuhaastattelun aikana paikalla tulisi olemaan. Yksi haastatelluista ei olisi edes etukäteen halunnut tietää, keitä paikalla on. Alkuhaastattelu oli ollut kaikkien haastateltujen mukaan selkeä.

9.1.4 Alkuprosessin selkeys

Yhdelle haastatelluista oli kerrottu alkuprosessin aikana tehtävistä asioista kaikki tarvittava. Yksi asiakas koki, että hänelle ei kerrottu kaikkea ja asioista olisi pitänyt kertoa enemmän. Yhden haastatellun mukaan lomakkeita täytettiin alkuprosessin aikana siksi, koska sillä tavalla saa helpommin työpaikan.

Jokainen haastatelluista oli saanut alkuhaastattelun jälkeen puhelinsoiton, jossa työvalmentaja kertoi, että heidät oli valittu asiakkaaksi Tuetun työllistymisen palveluun. Asiakkaaksi pääseminen oli tuntunut kahden asiakkaan mielestä hyvältä tai mukavalta. Yhdestä haastatelluista oli puhelun jälkeen tuntunut, että hän oli askeleen lähempänä työllistymistä. Yhden asiakkaan mielestä työvalmentajan puhelu oli tuntunut neutraalilta. Yksi asiakkaista kertoi, että oli saanut tiedon asiakkaaksi pääsystä myös sähköpostilla, mikä oli hänen mielestään ollut hyvä asia.

Jokaisella asiakkaalla oli ollut odotuksia Tuetun työllistymisen palvelua kohtaan ennen asiakkaaksi pääsyään. Yksi haastatelluista oli odottanut Tuetun työllistymisen palvelun kautta saavansa parempaa palkkaa. Yksi asiakas odotti saavansa työpaikan ja yksi odotti mahdollisesti saavansa työpaikan. Kaikilla haastatelluilla motivaatio hakea työtä ja saada vakituinen työpaikka oli vahvistunut alkuprosessin jälkeen.

9.2 Työvalmentajat

Kyselyyn vastanneilla työvalmentajilla oli eripituisia työsuhteita Tuetun työllistymisen palvelussa. Vuosimääriä ei kerrota tarkemmin työvalmentajien anonymiteetin varmistamiseksi. Tu-
loksia kerrottaessa käytetään termejä työvalmentaja tai kyselyyn vastannut.

9.2.1 Asiakkaan osallisuuden toteutuminen

Jokaisen kyselyyn vastanneen työvalmentajan mielestä alkuprosessiin liittyvässä verkostotyössä ja asiakkaan ohjautuvuudessa palveluun on kehittämisen varaa. Alkuprosessiin liittyvä verkostotyö on tärkeää, jotta asiakkaasta sekä hänen työ- ja toimintakyvystään saataisiin mahdollisimman paljon tietoa ja alkuhaastattelussa osattaisiin kiinnittää oikeisiin asioihin huomiota.

Muun muassa koulujen kanssa tehtävän yhteistyön todettiin antavan parhaimmillaan asiakkaan taidoista selkeän kuvan jo ennen asiakkaan tuloa alkuhaastatteluun. Haasteita alkuprosessiin koettiin tuovan se, että asiakkaan lähettävällä taholla ei ole tietoa asiakkaan valintakriteereistä. Tämän koettiin aiheuttavan lisätyötä työvalmentajille. Osasta myös tuntui, että välillä

Tuetun työllistymisen palveluun asiakasta tarjoavalla taholla on vain tarve saada asiakas eteenpäin johonkin muuhun palveluun, sen kummemmin miettimättä Tuetun työllistymisen palvelun sopivuutta asiakkaalle.

Kaikkien viiden kyselyyn vastanneen mukaan, osa asiakkaista ymmärtää, mistä Tuetun työllistymisen palvelussa on kyse, mutta eivät kaikki. Yhden kyselyyn vastanneen mielestä oppilaitoksista tulevat asiakkaat ymmärtävät paremmin palvelun luonteen, koska työvalmentajat ovat olleet mukana jo koulutuksen loppupuolella järjestettävässä asiakkaan henkilökohtaisessa opetuksen järjestämistä koskevassa suunnitelmassa.

Kritiikkiä sai se, että lähtöolettamuksena yleensä on, että ensimmäinen yhteydenotto tapahtuu jonkun muun toimesta kuin asiakkaan. Näin ollen mahdollisuus, että yhteydenottaja olisi kehitysvammainen henkilö itse, on melkein pä kokonaan poissuljettu. Tähän vaikutti yhden kyselyyn vastanneen mukaan muun muassa se, että yhteydenotto on tehtävä tietyssä ajankohtana. Yhteydenottoa siis toivottiin joustavammaksi. Tämän koettiin parantavan asiakkaan osallisuuden toteutumista alkuprosessissa entisestään. Tavoitteen tulisi yhden työvalmentajan mielestä olla, että halutessaan kehitysvammainen asiakas pystyisi hoitamaan koko prosessin alusta loppuun itse.

Alkuhaastattelussa mukana olevien tukihenkilöiden koettiin olevan sekä hyvä että huono asia. Työvalmentajien mukaan tukihenkilöt useasti valottavat asiakkaan tilannetta realistisesti ja saattavat saada hiljaisemmankin asiakkaan avautumaan, mutta pahimmassa tapauksessa tukihenkilöiden taakse saattaa hukkuu töihin haluavan asiakkaan oma ääni. Neljä viidestä kyselyyn vastanneesta mainitsi asiakkaan osallisuuden toteutumisen esteenä alkuhaastattelussa olevan nimenomaan asiakkaan tukijoukot. Esimerkiksi omaisten huoli tai yliaktiivisuus saattaa vaikuttaa asiakkaan itsemääräämiseen ja osallisuuteen negatiivisesti. Myöskään oppilaitosten tarve ohjata vastavalmistunut nuori Tuetun työllistymisen palveluun ei välttämättä tue asiakkaan omien toiveiden toteutumista.

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että tietotekniikkaa voisi hyödyntää alkuprosessin aikana enemmän. Yksi työvalmentaja toivoi, että asiakkaan yhteydenotto voisi tapahtua esimerkiksi sähköpostin tai Facebookin kautta pelkän soittomahdollisuuden sijaan. Yksi työvalmentaja ehdotti, että haastatteluun kutsuminenkin voisi tapahtua kirjeen sijasta myös sähköisesti. Alkuhaastattelutilanteessa tietotekniikan käyttämisen koki hyödylliseksi yksi työvalmentaja. Yhden työvalmentajan mielestä asiakkaat voisivat täyttää esitietolomakkeen sähköisesti ja sitä voitaisiin yhdessä työvalmentajan kanssa täydentää alkuhaastattelussa. Samalla nähtäisiin myös asiakkaan mahdolliset ATK-taidot. Muiden mielestä tietotekniikasta ei alkuhaastattelun aikana ole hyötyä.

Kahden työvalmentajan mielestä asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus toteutuvat alkuprosessin aikana hyvin ja yhden mielestä erittäin hyvin. Vastauksista tuli ilmi, että työn lähtökohtana ovat aina asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Välillä kuitenkin nämä toiveet saattavat olla utopistisia ja siinä kohtaa työvalmentajan rooli on yhdessä asiakkaan kanssa miettiä oikeaa työllistymisen suuntaa.

Työvalmentajien mukaan alkuprosessin aikana saadaan asiakkaasta siihen asti tarvittavat tiedot, mutta tutustuminen sekä työvalmentajan ja asiakkaan suhde rakentuu koko prosessin ajan yhteistyön tuloksena. Alkuprosessin koettiin olevan vain pohja jopa vuosia kestäväälle yhteistyölle. Tässäkin yhteydessä mainittiin tukijoukot, joiden vuoksi asiakkaasta saatava tieto saattaa vääristyä.

Asiakkaalle kerrotaan työvalmentajien mukaan mahdollisesta jonotilanteesta ja odottamisesta. Yhden työvalmentajan mielestä palveluun jonottaminen joillakin asiakkailla nostaa entisestään työmotivaatiota. Myös asiakkaan tilanne saattaa muuttua jonottamisen aikana, jolloin heillä ei ehkä olekaan enää tarvetta päästä Tuetun työllistymisen palveluun. Kahden kyselyyn vastanneen mielestä jonottaminen palveluun ei ole suotavaa. Se vaikuttaa asiakkaan itsetuntoon sekä työllistymisen kynnys saattaa tulla haasteellisemmaksi. Tuetun työllistymisen palvelussa kuitenkin pyritään löytämään asiakkaalle odotusajaksi jotain muuta palvelua, jotta asiakas ei jäisi täysin tyhjän päällä.

9.2.2 Toimintaympäristön soveltuvuus

Kolmen työvalmentajan mukaan tilat, joissa alkuhaastattelut yleensä pidetään, eivät ole kodikkaat. Kodikkuus loisi turvallisuutta ja turvallisuus edesauttaisi asioiden eteenpäin viemistä. Yksi kyselyyn vastanneista kuvailee tiloja virastomaisiksi, mutta toteaa tilojen kuitenkin olevan ”ok”. Yksi työvalmentaja toivoo tilojen olevan sopivan neutraalit asiakkaan näkökulmasta, mutta muualta kuuluvat äänet saattavat häiritä esimerkiksi haastattelutilannetta. Yksi kyselyyn vastanneista uskoo, että tiloja tärkeämpi asia on työvalmentajien luoma haastatteluilmapiiri.

Esteettömyys nähtiin Tuetun työllistymisen palvelun toimistolla pääosin hyvänä. Liikuntaesteiset pääsevät toimistolla työvalmentajien mukaan joka paikkaan. Yksi kyselyyn vastanneista on maininnut, että kynnykset pitäisi poistaa. Yksi työvalmentaja näki esteettömyyden vain ”järjestelykysymyksenä”. Myös se, että asiakas pitää hakea hissillä yläkerrasta, koettiin vaivalloiseksi, ylimääräistä työtä aiheuttavaksi sekä asiakkaalle epävarmuuden tunnetta luovaksi. Toimintaympäristön todettiin kuitenkin olevan turvallinen. Kolme kyselyyn vastanneista mainitsi sen, että Tuetun työllistymisen palvelun toimisto sijaitsee Sosiaali- ja terveysviraston

rakennuksessa, jolloin asiakkaat saattavat kohdata odotusaulassa muiden asiakkaiden arvaamatonta käytöstä ja tämä voi luoda asiakkaalle turvattomuutta.

9.2.3 Asiakkaan kohtaaminen

Yksi työvalmentajista kertoo huomioivansa asiakkaan kaikessa tekemisessään niin hyvin kuin osaa ja pystyy. Kaksi kyselyyn vastanneista korosti rennon tunnelman luomista sekä virallisuuden pois jättämisestä. Yksi työvalmentaja pyrkii korostamaan asiakkaan olevan itse omien asioidensa asiantuntija ja yksi huomioi asiakkaan kertomalla hänelle asiakkuuden vaiheista ja miten koko prosessi etenee. Myös ”ammattislangin” käyttöä tulisi välttää, jotta asiakas varmasti ymmärtää asian.

9.2.4 Alkuprosessin selkeys

Työvalmentajien mielestä alkuprosessi palvelee nykyisellään asiakasta melko hyvin. Alkuprosessissa on selkeä työllistymiseen tähtäävä toimintamalli, jonka mukaan toimitaan. Asiakkaan näkökulmasta työllistymisprosessin todettiin mahdollisesti tuntuvan liian hitaalta.

Työvalmentajat ovat sitä mieltä, että alkuhaastattelu on selkeä. Toiston ja uudelleen sanoittamisen roolia korostettiin myös kommunikoinnin selkeyttämisessä. Kun asiakkaan oppii tuntemaan, myös hänelle sopiva tapa kommunikoida löytyy paremmin. Yhden työvalmentajan mielestä yhteydenottoa ja alkuhaastattelulomaketta tulisi kehittää selkokieliempään ja sitä kautta asiakkaan osallisuutta vahvistavampaan suuntaan.

Kaksi työvalmentajaa mainitsee asioiden kertaamisen tärkeyden varmistettaessa, että asiakas on ymmärtänyt alkuprosessin vaiheet ja palvelun merkityksen. Jokainen työvalmentaja käy alkuhaastattelussa asiat läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Yksi työvalmentaja yrittää selittää asian toisin sanoin huomatessaan, että asiakas ei ymmärrä. Yksi kyselyyn vastanneista mainitsee, että myös asiakkaalta itseltään voi kysyä, onko hän ymmärtänyt kaiken. Kahden työvalmentajan mukaan, kun alkuprosessi on ohi ja asiakkuus alkanut, alkuprosessin voi unohtaa ja tähdätä työllistymiseen.

Alkuprosessin aikana tapahtuva tämänhetkinen dokumentointi koettiin pääosin sujuvaksi, mutta myös uusia toimintatapoja olisi aina hyvä pohtia ja kehittää. Kaksi työvalmentajaa koki alkuhaastattelussa tapahtuvan esitietolomakkeen täyttämisen hyväksi tavaksi, koska silloin näkee asiakkaan toimintakyvyn esimerkiksi muistamisen osalta. Yhden työvalmentajan mukaan sen sijaan sähköinen dokumentointi olisi selvempää ja strukturoidumpaa.

10 Johtopäätökset

Nuoret kehitysvammaiset ovat nykypäivänä entistä enemmän kiinnostuneita koulutuksesta ja työn tekemisestä. Haastattelemamme asiakkaat olivat kaikki nuoria, joten voi olla, että sen takia heidän motivaationsa työnhakuun oli vielä korkealla. Tilanne saattaisi olla toinen, jos heillä olisi kokemusta pitkittyneestä työttömyydestä. Sukupuolesta riippumatta, kaikki asiakkaat olivat motivoituneita työllistymään.

Palvelun laadun yksi kriteereistä on palvelun kehittäminen ympäristön vaatimusten mukaan. Työvalmentajien tuloksista oli nähtävissä, että mitä vähemmän aikaa henkilö oli toiminut työvalmentajana, sitä enemmän hänellä oli kehittämis- ja parannusehdotuksia. Myös palvelua pystyttiin katsomaan kriittisemmin. Kehittämistyön pitäisi olla jatkuva osa työnkuvaa, jotta työtä reflektoitaisiin ja urautumiselta vältyttäisiin.

Sekä asiakkailta että työvalmentajilta saaduista tuloksista voidaan päätellä, että kummatkin ryhmät ovat pääosin tyytyväisiä Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin laatuun, mutta alkuprosessia olisi silti mahdollista kehittää entisestään. Tuloksista nousi esiin, että työvalmentajien kokemukset alkuprosessin selkeydestä eivät ole samanlaiset kuin asiakkaiden kokemukset.

Arvojen toteutumisen pohjalta voidaan arvioida palvelun laadukkuutta. Osa tarkastelemistamme Helsingin kaupungin arvoista toteutuu Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessissa tulosten perusteella hyvin. Alkuprosessissa toteutuvat asiakaslähtöisyys sekä turvallisuus. Tuetun työllistymisen yleisistä arvoista valinnan vapaus, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys, voimaantuminen, luottamuksellisuus sekä esteettömyys toteutuvat kiitettävästi. Joustavuudessa olisi parantamisen varaa, esimerkiksi asiakkaan yhteydenottoa voisi monipuolistaa.

Tuetun työllistymisen palvelun kotisivuilla mainitaan, että asiakas voi ottaa itse yhteyttä palveluun. Kuitenkin saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että kukaan haastatelluista asiakkaista ei itse ollut tehnyt ensimmäistä yhteydenottoa. Yhteydenottaminen ei ehkä näin ollen nykyisellään ole tarpeeksi helppoa, jotta asiakkaat pystyisivät siihen itsenäisesti. Tämä seikka nousee esiin myös työvalmentajien tuloksista, joiden mukaan palvelua tulisi selkeyttää niin, että asiakkaan olisi mahdollista hoitaa koko Tuetun työllistymisen prosessin alusta loppuun itse. Myös yhteydenoton rajaaminen tiettyyn ajankohtaan vaikeuttaa asiakkaan mahdollisuutta ottaa itse yhteyttä palveluun.

Voisi olettaa, että asiakkaiden syy tulla Tuetun työllistymisen palveluun olisi työllistyminen. Tuloksista kuitenkin käy ilmi, että ainoastaan yhdellä asiakkaalla oli selkeänä tavoitteena työllistyminen tullessaan palveluun. Tämä kertoo siitä, että asiakkailla ei ole tarkkaa tietoa

palvelun sisällöstä tai sen tarkoituksesta. Asiakkaan tietoisuuden ja oman toiminnan tukemisen kannalta selkokieleistä tiedottamista palvelusta olisi hyvä lisätä entisestään. Näin asiakkaalla olisi mahdollisuus löytää palveluun myös itsenäisesti ja hänen osallisuutensa lisääntyisi.

Tulosten pohjalta voidaan olettaa, että oppilaitoksista tulevat asiakkaat saavat Tuetun työllistymisen palvelusta enemmän ja selkeämmin tietoa kuin muista palveluista tulevat. Näyttääkin siltä, että tasa-arvo ei toteudu siltä osin, että jokainen asiakas saisi tietoa palvelusta yhdenvertaisesti. Esteettömyyteen tiedon hankinnassa sekä tiedottamiseen ja mainontaan olisi hyvä kiinnittää enemmän huomiota. Helsingin kaupungin arvoissa sanotaan, että työtä tehdään kuntalaisia varten, mutta tämä ei voi toteutua, mikäli kuntalaiset eivät tiedä palvelun olemassa olostä tai sen sisällöstä.

Tuloksista käy ilmi, että asiakkaiden mielestä tukihenkilö ei ole puhunut heidän puolestaan alkuhaastattelun aikana, vaan tukihenkilön mukana olo on koettu ainoastaan positiivisena asiana. Työvalmentajilta saaduista tuloksista sen sijaan nousee esiin ristiriitaisia ajatuksia tukihenkilöiden roolista. Toisaalta siitä saattaa olla hyötyä työvalmentajan tiedon keruun kannalta, toisaalta taas asiakkaan oma ääni saattaa hukkuu tukihenkilön ollessa paikalla. Tuloksien perusteella voidaan päätellä, että tukihenkilöiden läsnäolo alkuhaastattelussa on hyvä asia, mutta työntekijän vastuulle jää huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti alkuhaastattelun aikana ja nostaa esiin asiakkaan asiantuntijuus omassa elämässään.

On yksilöllistä, vaikuttaako palveluun jonottaminen asiakkaaseen vai ei. Joillain asiakkailla jonotus voi lisätä motivaatiota, jollain jonotus voi vaikuttaa itsetuntoon ja kaikkia jonotusajan kesto ei kiinnosta. Jonotuksen liian pitkä kesto koettiin pääosin kuitenkin negatiiviseksi. Jotta jonotusaikaa olisi mahdollista lyhentää, merkitsisi se sitä, että työvalmentajia tulisi olla enemmän tai työtä tulisi jollain tavalla tehostaa.

Työvalmentajilta saatujen tulosten pohjalta voidaan todeta, että tietotekniikkaa työvälineenä haluttaisiin hyödyntää enemmän alkuprosessin aikana. Tuloksista nousee esiin monta erilaista tapaa käyttää tietotekniikkaa apuna työvalmentajan työssä sekä asiakkaan yhteydenoton helpottamiseksi. Tietotekniikan monipuolisempi hyödyntäminen voisi madaltaa asiakkaan kynnystä ottaa palveluun itse yhteyttä, antaa hänelle helpommin tietoa palvelusta sekä helpottaa kommunikointia työvalmentajien kanssa.

Haastatelluilla asiakkailla on selkeä näkemys siitä, mille alalle he haluavat työllistyä. Tuloksista ei kuitenkaan käy ilmi, ovatko näkemykset asiakkaiden omia. Tarkasteltaessa työvalmentajien aineistosta saatuja tuloksia, voidaan päätellä vain, että asiakkaiden urasuunnitelmat on tehty asiakkaiden toiveiden pohjalta tai työvalmentajien kanssa yhteisesti miettien. Voimme

olettaa työvalmentajien tulosten pohjalta, että asiakas on saanut olla mukana vaikuttamassa omaan urasuunnitelmaansa.

Asiakkaiden mielestä Tuetun työllistymisen palvelun sijainti on hyvä ja julkisilla on helppo päästä perille. Hissin vuoksi kulku toimistolle on esteetöntä, joten jokaisella on mahdollisuus tulla Tuetun työllistymisen palvelun toimistolle. Toimiston tilojen esteettömyydessä ei ole juuri moitittavaa. Tilat sopivat kaikille, myös liikuntaesteisille. Tarvittaessa tiloja pystytään muuntelemaan asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Kuitenkin kulku toimistolle Sosiaali- ja terveysviraston aulan kautta saattaa aiheuttaa asiakkaille turvattomuutta sekä lisätyötä työvalmentajille.

Tulosten perusteella ei voida vetää yhtenäistä linjaa siitä, minkälainen Tuetun työllistymisen palvelun toimiston sisustuksen tulisi olla. Useat toivoivat kuitenkin toimistoon kodikkuutta. Asiakkailta saatujen tulosten perusteella voidaan päätellä, että asiakkaat ovat ennemminkin kiinnostuneita omasta työllistymisestään kuin siitä, minkälainen sisustus Tuetun työllistymisen palvelun toimistolla on. Vaikuttaisi myös siltä, että työvalmentajien luoma ilmapiiri toimistolla on tärkeämpää kuin sen fyysiset puitteet.

Alkuprosessin tärkein osa on työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutustilanne. Laadun kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan kohtaamiseen. Tärkeimmäksi asiaksi hyvän alkuhaastattelun kannalta nousee työvalmentajien rooli ja heidän taitonsa asiakkaan kohtaamisessa. Tästä voidaan päätellä, että työvalmentajat ovat ammattitaitoisia, he osaavat kohdata asiakkaat oikealla tavalla ja vähentää tilanteen luomaa jännitystä. Myös työvalmentajilta saadut tulokset tukevat sitä johtopäätöstä, että he pyrkivät kohtaamaan asiakkaansa aina ammattimaisesti ja luomaan turvallisen ilmapiirin. Ammattimaiseen alkuhaastattelutilanteeseen kuuluu muun muassa kohdella asiakasta aina kunnioittavasti, jotta luottamus asiakkaan ja työntekijän välille syntyisi. Hyvä vuorovaikutustilanne kertoo alkuprosessin hyvästä laadusta.

Asiakkaille tulisi etukäteen kertoa tarkemmin alkuhaastattelusta ja sen sisällöstä. Asiakkaiden jännitys alkuhaastattelua kohtaan johtuu mahdollisesti siitä, että he eivät ole tietäneet keitä alkuhaastattelussa on paikalla. Mahdollinen tukihenkilö vähentää asiakkaan jännitystä alkuhaastatteluun tullessa, joten tukihenkilön mahdollisuutta tulla mukaan ei kannata rajoittaa.

Kun palvelun sisältö on selkeä asiakkaalle, voidaan sanoa palvelun olevan siltä osin laadukasta. Opinnäytetyössä tuli ilmi, että alkuprosessin sisältö ja merkitys eivät kuitenkaan ole kaikille palvelun asiakkaille selkeitä vielä alkuprosessin aikana. Tuloksista huomaa, että työvalmentajat eivät tästä kuitenkaan ole tietoisia, koska heidän mielestään alkuprosessi on selkeä. Työvalmentajien tuloksista nousee asioiden kertaamisen tärkeys, mutta onko asioita kerrattu

tarpeeksi joidenkin asiakkaiden kohdalla, koska alkuprosessin merkitys ei ole heille kaikille avautunut? Voi myös olla mahdollista, että asiakas on sanonut ymmärtäneensä asian, vaikka todellisuudessa näin ei ole. Alkuprosessin selkeyteen voi myös vaikuttaa se, että asiakasta ei vielä tässä vaiheessa tunneta tarpeeksi hyvin.

Vaikka ennen alkuprosessia tai sen aikana palvelun merkitys ja sisältö eivät ole olleet asiakkaille selkeitä, voidaan todeta, että alkuprosessin päätyttyä asiakkaat ymmärtävät Tuetun työllistymisen palvelun idean. Jokainen odottaa työllistyvänsä palvelun kautta avoimille työmarkkinoille ja heidän motivaationsa työnhakuun on parantunut. Alkuprosessi näin ollen selkeyttää ja vahvistaa asiakkaan tietoisuutta ja uskoa omaan kykyihinsä.

Asiakkailta saaduista tuloksista voidaan päätellä, että puhelinsoitto on hyvä tapa kertoa asiakkaaksi valituksista tulemisesta. Tieto valituksi tulemisesta konkretisoi työllistymisen mahdollisuuden joillekin asiakkaille. Yhden asiakkaan mukaan hän on saanut myös sähköpostia asiakkaaksi valituksi tulemisesta, vaikka tietojemme mukaan näin ei toimita. Sähköposti puhelinoiton lisäksi voisi kuitenkin olla hyvä tapa ilmoittaa asiakkaalle palveluun pääsemisestä.

Kun asiakkaiden odotukset ja kokemukset kohtaavat, on palvelu laadukasta. Palvelun laatu on silloin hyvää, kun palvelu täyttää tai ylittää asiakkaiden odotukset. Tuloksista käy ilmi, että jokainen haastattelemamme asiakas odottaa työllistyvänsä Tuetun työllistymisen palvelun kautta. Voimme todeta yhden asiakkaan odotusten toteutuneen, koska hän oli jo saanut työpaikan. Koska haastateltujen asiakkaiden alkuprosessi on vasta päättynyt, emme voi tietää täyttyvätkö kaikkien asiakkaiden odotukset ja saavatko he kaikki työpaikan. Tältä osin emme pysty arvioimaan palvelun laatua vielä tässä vaiheessa.

Asiakkaan osallisuus ja itsemäärääminen eivät aina toteudu täydellisesti vielä alkuprosessin aikana. Asiakkaan ja työvalmentajan yhteistyö ja tutustuminen jatkuvat vielä alkuprosessin jälkeenkin. Uusia asioita saattaa ilmetä koko työllistymisprosessin ajan. Asiakkaat kuitenkin vaikuttavat melko tyytyväisiltä osallisuuden ja itsemääräämisen toteutumiseen alkuprosessin aikana, siltä osin kuin tuloksista voidaan päätellä.

Mikäli Tuetun työllistymisen palvelu haluaa tarjota laadukkaampaa palvelua, tulee sen varmistaa, että sillä on siihen parhaat mahdolliset edellytykset. Laadukkaan palvelun tulee aina olla asiakaslähtöistä, henkilökohtaisesti räätälöityä ja välitöntä toimintaa. Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin voidaan todeta täyttävän edellä mainitut kriteerit. Laadukkaan palvelun yksi osa on myös järjestelmällinen kehittäminen. Suoraa vastausta siihen, onko Tuetun työllistymisen palvelun kehittämistyö järjestelmällistä ja luonnollinen osa työtä, ei saatu. Opinnäytetyöstä nousee kuitenkin esiin monia kehittämiskohteita, joihin huomiota kiinnittämällä voidaan parantaa alkuprosessin laatua.

Asiakkaiden mielipiteiden kuuleminen on laadun kehittämisen tärkein väline. Yhdellä tavalla tämä toteutuu Tuetun työllistymisen palvelussa siinä, että opinnäytetyössä pyydettiin tuomaan esiin asiakkaiden mielipiteitä. Kuten edellä on jo mainittu, Tuetun työllistymisen palvelun työvalmentajat toimivat ammattimaisesti. Ammattimaisuuteen kuuluu asiakkaan huomioiminen kokonaisvaltaisesti ja mielipiteiden kuuleminen. Laadun kehittäminen on myös osa ammattitaitoa ja työntekijöiden asenteilla on siihen suuri vaikutus. Jotta työvalmentajat eivät urautuisi, tulisi kehittämistyön olla näkyvässä roolissa päivittäisessä työssä.

Jos Tuetun työllistymisen palvelu ottaa huomioon opinnäytetyössä esiin tulleet tulokset, on sillä mahdollisuus parantaa alkuprosessinsa laatua. Alkuprosessin onnistumisella on vaikutus koko työllistymisprosessiin, sillä onnistunut alkuprosessi sitouttaa ja motivoi asiakasta työllistymiseen. Alkuprosessin laatua parantamalla Tuetun työllistymisen palvelu voi nostaa asiakas-tyytyväisyyttä ja organisaation mainetta. Laatua kehittämällä voi olla jopa mahdollisuus parantaa kustannustehokkuutta.

11 Kehittämiskohteet

Vaikka Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessiin oltiin pääosin tyytyväisiä, nousi tuloksista esiin runsaasti kehittämiskohteita. Opinnäytetyön tuloksista saatiin suoria kehittämisideoita niin työvalmentajien kuin asiakkaidenkin puolelta. Näiden lisäksi olemme pohtineet tulosten pohjalta muitakin mahdollisuuksia kehittää alkuprosessia. Alla olemme listanneet opinnäytetyössä esille nousseita kohtia, joiden avulla alkuprosessin laatua voisi parantaa entisestään.

1. Asiakkaan osallisuuden parantaminen alkuprosessin aikana
2. Verkostotyön sujuvuuden kehittäminen
3. Tietotekniikan hyödyntämien alkuprosessin aikana
4. Työvalmentajien työn dokumentoinnin kehittäminen
5. Jonotusaikojen lyhentäminen
6. Toimistotilojen muuttaminen kodikkaammaksi
7. Asiakkaan toimistolle tulon helpottaminen sekä turvallisuudentunteen parantaminen
8. Alkuprosessin selkeyttäminen asiakkaan näkökulmasta
9. Palautejärjestelmän kehittäminen

Tässä opinnäytetyössä yksi kantavista käsitteistä oli osallisuus ja sen toteutuminen. Osallisuutta voitaisiin parantaa pienilläkin muutoksilla, esimerkiksi asiakkaan yhteydenottoa palveluun voisi helpottaa merkittävästi. Yhteyttä voi tällä hetkellä ottaa vain puhelimitse tiettyinä päivinä ja kellonaikana. Yhteydenotosta voisi tehdä ajasta riippumattoman. Puhelinsoitto saattaa tuntua joistain asiakkaista hankalalta. Yhteydenotto palveluun tapahtuukin useimmi-

ten jonkun muun kuin itse asiakkaan toimesta. NykYTEknologian avulla olisi helppo toteuttaa esimerkiksi sähköinen yhteydenottolomake ja sosiaalista mediaa voisi käyttää hyödyksi. Internetin ja sosiaalisen median käyttämistä voidaan perustella sillä, että laadukas palvelu on nykyaikaista. Sosiaalisen median käyttö on halpa ja helppo tapa markkinoida sekä lisätä palvelun tavoitettavuutta. Asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta on myös olennaista, että palvelusta on saatavissa tietoa esteettömästi ja selkokielellä. Etsiessämme tietoa palvelusta, emme löytäneet nimenomaan asiakkaille kohdennettua tietoa internetistä.

Verkostotyöstä on suuri hyöty työvalmentajille, koska sen avulla asiakkaasta saadaan monipuolinen kuva jo heti alussa. Jotta yhteistyö olisi sujuvampaa, tulisi yhteistyötahoja informoida nykyistä paremmin. Esimerkiksi asiakkaaksi pääsemisen kriteereistä voisi tiedottaa enemmän ja selkeämmin, jotta työvalmentajien turhalta työltä välttyttäisiin.

Tietotekniikan monipuolisempi hyödyntäminen työvalmentajien työvälineenä voisi parhaimmillaan säästää aikaa sekä vähentää työmäärää. Tietotekniikkaa voisi hyödyntää alkuhaastattelun aikana, esimerkiksi työvalmentaja ja asiakas voisivat yhdessä täyttää perustietolomakkeen tietokoneella. Samalla nähtäisiin asiakkaan ATK-aidot. Asiakastiedot voisi samalla arkistoida sähköisesti eikä paperiversioita tarvittaisi. Työyhteisön sisällä pitäisi muistaa huolehtia henkilöstön ajantasaisesta koulutuksesta liittyen tietotekniikkaan ja sen käyttöön.

Jotta jonotusaika ei tuntuisi asiakkaista liian pitkältä, tulisi jonotusaikaa lyhentää. Jonotusajkaan vaikuttaa suuresti työvalmentajien työmäärä, jota voitaisiin mahdollisesti vähentää työtä tehostamalla tai lisäämällä henkilöstöresursseja. Työ tehostuisi esimerkiksi informaatiota yhteistyötahojen kanssa parantamalla. Mikäli informaatio olisi parempaa, välttyttäisiin siltä, että palveluun ohjautuu asiakkaita, joille se ei sovellu. Soveltumattomien asiakkaiden karsiminen lyhentäisi jonotilannetta.

Toimistotiloista saisi kodikkaammat lisäämällä sinne esimerkiksi tauluja tai kukkia. Asiakkaiden turvallisuudentunne lisääntyisi, jos heidän ei tarvitsisi kulkea Sosiaali- ja terveysviraston aulan kautta. Asiakkaat voisivat mahdollisesti kulkea sisäpihan kautta, mikä myös vähentäisi työvalmentajien ylimääräistä työtä. Sisäpihan kautta kulkemista voisi selkeyttää esimerkiksi opasteiden avulla. Selkeiden saapumisohjeiden ja esimerkiksi yksinkertaisen kartan lisääminen kotisivuille helpottaisi toimistolle saapumista.

Alkuprosessi ei ole asiakkaille yhtä selkeä kuin työvalmentajat saattavat luulla. Palvelun selkeys sen käyttäjille kertoo palvelun laadusta. Selkeyttämällä alkuprosessia myös sen laatu paranisi. Asiakkaille tulisi kertoa tarkemmin, mitä missäkin alkuprosessin vaiheessa tehdään ja miksi. Luultavasti näin toimitaankin, mutta työyhteisössä voitaisiin miettiä, toimivatko kaikki työvalmentajat samalla tavalla. Asiakkaaksi valituksi tulemisesta kannattaa edelleen

ilmoittaa puhelimitse, mutta tämän rinnalle voisi miettiä myös muita tapoja, esimerkiksi sähköpostia.

Laadukkaan palvelun arvioinnin keskeinen työväline on asiakkaiden kuuleminen. Ilman palautejärjestelmää asiakkaiden mielipiteet voivat jäädä huomioimatta. Jatkuva palautteen kerääminen takaa palvelun pysymisen laadukkaana. Jäimmekin pohtimaan, onko Tuetun työllistymisen palvelulla minkäänlaista palautejärjestelmää. Jos ei, niin olisiko sellainen mahdollista kehittää?

12 Eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen eettisyyteen on tärkeää kiinnittää huomiota sen vapaamuotoisuuden takia. Tutkijan tulisi tutkiskella omaa etiikkaansa ja moraaliana, koska lopullinen vastuu on koko tutkimuksen ajan hänellä. On oltava tarkkana siinä, että tutkimus on laadukasta. Luotettavuuden tulee säilyä koko prosessin ajan, tutkimussuunnitelman tulee olla laadukas ja tutkimusasetelman tutkimukseen sopiva. Myös selkeään raportointiin tulee kiinnittää huomiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 125-127.)

Jo tutkimussuunnitelmaa laatiessa otimme eettisen näkökulman huomioon opinnäytetyösämme. Halusimme tutkimuksen hyödyttävän palvelun asiakkaita sekä työyhteisöä. Tutkimuskysymysten asetteluun tuli kiinnittää huomiota niin, että niiden avulla saadaan tuotua esiin asiakkaiden ja työvalmentajien kokemuksia. Opinnäytetyön avulla saatiin tietoa siitä, miten asiakkaat ja työntekijät kokevat palvelun ja miten sitä voisi parantaa heidän mielestään.

Pyrimme toimimaan opinnäytetyöprosessin aikana niin, että siitä ei koituisi stressiä tai epävarmuutta palvelun asiakkaille eikä työntekijöille. Tiedotimme mielestämme riittävästi yhteyshenkilöämme siitä, missä vaiheessa opinnäytetyömme on sekä lähetimme hänelle tutkimussuunnitelmamme. Toivoimme yhteyshenkilömme tiedottavan työvalmentajia opinnäytetyöstämme ennen kyselyiden lähettämistä. Huomasimme kuitenkin, että tieto ei ollut tavoittanut heitä. Ainoaksi informaatioksi heille jäi kyselyn mukana lähetetty saatekirje (Liite 5). Tästä syystä kysely tuli heille hieman yllätyksenä ja tämä saattoi vaikuttaa heidän asennoitumiseensa vastata kyselyyn.

Tutkimuslupaohjeiden mukaisesti emme itse olleet yhteydessä haastateltaviin asiakkaisiin ennen haastattelutilannetta. Tästä syystä työntekijöiden vastuulle jäi hankkia asiakkaat haastatteluun ja toimittaa heille saatekirjeet (Liite 3). Ohjeistimme työntekijöitä niin, että haastatteluun soveltuvat kaikki, jotka ovat mahdollisimman uusia kehitysvammaisia asiakkaita palvelussa. Emme kuitenkaan voi tietää, ovatko työvalmentajat valinneet haastateltavia myös jonkun muun kriteerin perusteella, esimerkiksi puheliaisuuden tai ujouden perusteella.

Hyvän tutkimuksen mukaisesti haastateltavat tietävät etukäteen, mitä aihepiiriä haastattelu koskee (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73). Haastattelutilanteissa meille kuitenkin paljastui, että asiakkaille ei ollut annettu saatekirjettä tai välttämättä kerrottu mitään haastattelun sisällöstä. Pyrimme korjaamaan tilanteen sillä, että kerroimme asiakkaalle suullisesti haastattelun sisällöstä ja annoimme ennen haastattelun alkua saatekirjeen luettavaksi. Tietämättömyys haastattelun sisällöstä mitä luultavimmin on aiheuttanut haastateltaville epävarmaa oloa ja jännitystä. He eivät ole voineet mitenkään valmistautua etukäteen haastatteluun.

Jokainen haastateltava ja kyselyyn vastannut on osallistunut opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti. He olivat itse suostuneet haastateltaviksi ja vielä haastattelua ennen allekirjoittivat kirjallisen suostumusluvan (Liite 4). Työvalmentajille kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen katsottiin suostumukseksi osallistua opinnäytetyöhön.

Huolehdimme siitä, että jokainen opinnäytetyöhön osallistuva henkilö pysyy anonyyminä. Tulimme siihen tulokseen, että emme paljasta työvalmentajilta saatuja tarkkoja taustatietoja. Otanta on niin pieni, että palvelusvuosien kertominen paljastaisi vastaajan henkilöllisyyden. Tarkkojen työvuosien kertominen ei muuttaisi tuloksia mitenkään. Asiakkailta kysytyjen taustatietojen esittäminen tuloksissa ei paljasta vastaajan henkilöllisyyttä ja kaikki tulokset on esitetty niin, että niistä ei voi paljastua vastaajan henkilöllisyys. Opinnäytetyön aineistoa ei ole käsitellyt kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijät.

Lähtökohtaisesti oletamme, että kaikki saadut vastaukset ovat luotettavia. Sähköpostikyselyihin vastaaminen oli vapaaehtoista ja jokainen työvalmentaja sai vastata avoimiin kysymyksiin haluamallaan tavalla. Kyselyjen vastausten perusteella päättelemme, että myös kysymykset ymmärrettiin oikein. Työntekijät ovat oman työnsä asiantuntijoita, joten näin ollen tuloksia voidaan pitää luotettavina. Vakiintuneista toimintatavoista saattaa kuitenkin tulla itsestäänselvyyksiä työntekijöille, eikä niitä välttämättä osata enää kyseenalaistaa. Tämä saattaa myös vaikuttaa työvalmentajilta saatuihin tuloksiin.

Asiakkaat osallistuivat teemahaastatteluihin vapaaehtoisesti ja painotimme, että he saivat kertoa haastattelun aikana vapaasti oman mielipiteensä tai jättää vastaamatta kysymyksiin. Salmelan (1997) mukaan haastattelijan tulisi olla joku muu kuin tuttu työntekijä, jotta asiakkaiden ajatukset saadaan aitoina esiin. On siis hyvä, että ulkopuoliset opiskelijat toteuttivat haastattelut, jotta asiakkaat saivat mahdollisuuden puhua avoimesti. Toisaalta saattaa myös olla, että etenkin kehitysvammaisilla henkilöillä voi olla vaikea avautua tuntemattomalle. Analysoitaessa saatuja vastauksia on otettava huomioon, että kehitysvammaisilla henkilöillä voi olla vaikeuksia ymmärryksessä ja muistamisessa, sosiaalisissa taidoissa, keskittymisessä sekä ajan hahmottamisessa. Asiakkaat eivät välttämättä uskalla vastata rehellisesti, mikäli epäilevät, että vastauksia väärinkäytetään. Nämä asiat saattavat vaikuttaa haastattelutilan-

teeseen ja saatuihin tuloksiin. Joistain vastauksista saattoikin päätellä, että asiakas ei ollut täysin ymmärtänyt kysymystä.

Meille selvisi vasta myöhemmin, että yhdellä haastatelluista asiakkaista ei ollutkaan kehitysvammaa. Pienen haastateltavien määrän vuoksi päätimme sisällyttää myös kyseisen asiakkaan haastattelun aineistoon. Koimme, että hänen vastauksistaan oli kuitenkin hyötyä opinnäytetyön kannalta, emmekä keksineet mitään syytä, miksi hänen vastauksensa eivät olisi olleet vertailukelpoisia. Kehitysvammoja on olemassa useita eriasteisia ja asiakkailla voi olla päällekkäisiäkin diagnooseja, joista eivät aina edes työvalmentajat ole tietoisia. Emme myöskään tiedenneet kolmen muun haastateltavan diagnooseja, vaan luotimme siihen, että työvalmentajien hankkimat haastateltavat asiakkaat ovat kehitysvammaisia.

Työvalmentajien vastausten analysointi oli sujuvaa. He olivat vastanneet selkeästi ja jäsennellysti heille annettuihin kysymyksiin. Johtopäätösten tekeminen tulosten pohjalta oli näin ollen helppoa. Sen sijaan monet asiakkaiden vastauksista olivat lyhytsanaisia ja avoimiin kysymyksiin oli vaikea saada vastauksia. Vaikka olimme valmistautuneet erilaisiin haasteisiin joita saattaa ilmetä haastattelun aikana, vaikutti silti haastatteluihin oma kokemattomuutemme. Huomasimme, että vastausten ollessa lyhytsanaisia, kokematon haastattelija saattaa helposti johdatella haastateltavaa. Pyrimme kuitenkin analysoimaan aineistoa huolellisesti huomioiden haastattelutilanteen sekä tuomaan asiakkaan sanat esiin niitä vääristelemättä. Pyrimme kohtaamaan jokaisen haastateltavan ennakkoluulottomasti. Olimme haastattelijoina asiallisia ja kohteliaita. Pyrimme luomaan haastattelutilanteesta vapaamuotoisen, miellyttävän ja turvallisen. Haasteista huolimatta onnistuimme tässä mielestämme hyvin.

13 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi sujui mielestämme hyvin ottaen huomioon kokonaisuuden ja kohtauksemme haasteet. Olemme toimineet koko opinnäytetyön ajan itsenäisesti ja olemme pystyneet hankkimaan suurimman osan tarvittavista tiedoista omatoimisesti. Vaikka aikataulumme oli melko tiukka, oli meillä tarpeeksi aikaa keskittyä opinnäytetyöhön, koska muut opintomme olivat jo suoritettu. Lopulta aikataulun kannalta haasteellisiksi asioiksi muodostuivat haastattelujen aikataulutus sekä kyselyihin vastauksien saaminen annetussa ajassa.

Huomasimme, että työelämäkumppanillamme ei riittänyt resursseja yhteistyöhön. Jos olisimme päässeet toteuttamaan opinnäytetyötä enemmän yhdessä työelämäkumppanin kanssa, olisi opinnäytetyöhön tai sen tarkasteluun voinut löytyä toisenlaisia näkökulmia. Oletimme, että suurin osa työvalmentajista olisi vastannut kyselyyn. Jäimmekin pohtimaan, johtuiko vähäinen vastausten määrä tiedon tai kiinnostuksen puutteesta, runsaasta jo olemassa olevasta työmäärästä vai mahdollisesta kehittämisvastaisuudesta. Kuten työssä on käynyt ilmi, kehit-

tämistyön ja laadun arvioinnin tulisi olla jatkuvaa. Työvalmentajien asenteilla on suuri vaikutus työn laatuun ja siihen, että palvelun tavoitteet toteutuvat. Kehittämismyönteisyys on osa palvelun laatua ja se koskee kaikkia työntekijöitä.

Tutkimuksellisesta näkökulmasta katsottuna, opinnäytetyömme on onnistunut siltä osin, että olemme saaneet vastaukset tutkimusongelmaan. Opinnäytetyön runko on pysynyt koko prosessin ajan melko muuttumattomana, joten esimerkiksi teemojen valinta on onnistunut. Tutkimusongelmaan on saatu vastaus tutkimuskysymysten avulla, vaikkakin tutkimuskysymysten asettelu on muovautunut prosessin aikana niitä teemoihin peilaamalla. Teemahaastattelun kysymyksiä muuttamalla tai lisäämällä olisimme voineet saada vielä enemmän tarpeellista tietoa tutkimusongelmaan. Vähäisen kokemuksemme vuoksi emme itse osanneet kyseenalaistaa esimerkiksi kysymysten muotoilua.

Kokemattomuutemme haastatteluiden tekijöinä näkyi opinnäytetyöprosessissa. Etenkin haastattelukysymyksiä olisi voinut miettiä vielä tarkemmin ja niitä olisi voinut testata ennen varsinaisia haastatteluja. Kehitysvammaisten henkilöiden haastattelemineen on haastavaa ja sen myös saimme huomata opinnäytetyömme aikana. Valmistautumisesta huolimatta haastattelut jäivät osin pintapuolisiksi ja koimme, että olisimme voineet saada kattavampia vastauksia asiakkailta. Asiakkaiden vastaukset jäivät välillä yhden sanan mittaisiksi, vaikka pyrimme luomaan rennon tunnelman ja antamaan heille tilaa vastata kysymyksiin. Huomasimme kuitenkin, että jokaisen haastattelukerran jälkeen osasimme hieman paremmin toimia haastattelijoina. Jos olisimme saaneet enemmän asiakkaita haastateltaviksi, olisi oma varmuutemme haastattelijoina varmasti kasvanut. Tämä ei kuitenkaan ollut lannistava kokemus, vaan osoitus siitä, että tekemällä oppii.

Toivoimme saavamme enemmän haastateltavia asiakkaita sekä suurempaa vastausmäärää sähköpostikyselyihin. Määrät olivat kuitenkin meistä riippumattomia, koska emme voineet itse kutsua asiakkaita haastatteluun ja sähköpostikyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Laadullisen tutkimuksen määritteenä ei kuitenkaan ole aineiston määrä vaan laatu. Aineiston pohjalta tehty analysointi ja tulkinta ovat määrää tärkeämmät. Tutkimuksen tekijän kyky pohtia ja tehdä johtopäätöksiä määrittää tutkimuksesta saadun tiedon ja sen käyttömahdollisuudet.

Yleiset opinnäytetyön tavoitteet ovat täyttyneet opinnäytetyössämme. Olemme osanneet hakea aiheeseen liittyvää tietoa opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen ja soveltaa sitä käytäntöön. Vaikka hyödynsimmekin prosessin aikana aiemmin opittua tietoa tutkimuksen tekemisestä, niin opimme siitä paljon myös lisää opinnäytetyön aikana.

Laadun parantamisen tulisi aina olla asiakaslähtöistä ja sen tulisi pohjautua asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Onnistuimme mielestämme omassa tavoitteessamme olla osallisena Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessin laadun kartoittamisessa ja siten olimme hyödyksi koko palvelulle. Saimme onnistuneesti tuotua sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia ja mielipiteitä kuuluviin.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja palvelee Tuetun työllistymisen palvelua. Saatujen tulosten pohjalta pystytään arvioimaan palvelun laadun toteutumista. Tulokset ja johtopäätökset antavat arvokasta tietoa palvelulle. Opinnäytetyöstä nousi esiin monia kehittämiskohteita ja kehittämisideoita. Opinnäytetyötä voidaan käyttää työvälineenä alkuprosessin laadun arvioimisessa sekä palvelun laadun kehittämisessä. Se palvelee sekä työyhteisöä että palvelun asiakkaita. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, eikä sitä ole tarkoitettu yleistettäväksi. Joitain tuloksia voivat kuitenkin muutkin tuetun työllistymisen palveluita tarjoavat tahot hyödyntää. Yleistäen voidaan sanoa, että esimerkiksi työvalmentajien ammattitaidolla on suuri merkitys palvelussa ja tukihenkilöiden mukana olo on asiakkaille tärkeää.

Kuten aikaisemmin on jo mainittu, ei kehitysvammaisten henkilöiden tuettua työllistymistä ole Suomessa juurikaan tutkittu. Tuetun työllistymisen malli on peräisin 1980-luvulta ja eikä sitä ole merkittävästi muutettu. Kuitenkin suomalainen yhteiskunta on kokenut 80-luvun nousukauden jälkeen laman ja elää nykyäänkin talousvaikeuksissa. Tutkimustulosten puuttuessa tuetun työllistymisen mallia ei ole voitu tarkastella kriittisesti. Tähän on kuitenkin herätty ja tällä hetkellä on useampikin hanke käynnissä koskien kehitysvammaisten henkilöiden tuetun työllistymisen prosessia, kuten esimerkiksi Kehitysvammaliiton (2013) Kehitysvammaiset ihmiset töihin -hanke. Nämä hankkeet ovat kuitenkin vielä kesken, eikä niiden tuloksia näin ollen pystytä vertailemaan tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Laissa ja sopimuksissa on määritelty kehitysvammaisten henkilöiden oikeus tehdä töitä. Kuitenkaan kaikille halukkaille ei ole tarjolla työllistymistä tukevia palveluita, joita kehitysvammaiset henkilöt usein tarvitsevat työllistyäkseen avoimille työmarkkinoille. Valitettavasti harva näkee vieläkään kehitysvammaisia henkilöitä pätevinä työntekijöinä. Myös työnantajan näkökulmasta työvalmentajan rooli on todella suuri, koska ilman työvalmentajan tukea harvat työnantajat palkkaisivat kehitysvammaisen henkilön työelämän vaatimusten kasvaessa.

Tuettu työllistyminen on toimiva malli kehitysvammaisten henkilöiden työllistymisen tukemiseen. Palvelu on myös edullinen yhteiskunnan näkökulmasta, jos sitä vertaa esimerkiksi työ- tai toimintakeskuksiin. Silti työ- ja toimintakeskuksia on Suomessa paljon enemmän kuin tuetun työllistymisen palveluita, vaikka tässäkin opinnäytetyössä ilmenee, että kehitysvammaiset henkilöt haluaisivat mieluummin tehdä oikeita töitä ja saada asianmukaista palkkaa. Sen sijaan, että kehitysvammaisille henkilöille tarjotaan vain mahdollisuutta avotyöhön, tulisi kehi-

tysvammaisten henkilöiden työllistymistä tukea, esimerkiksi palkkatuen avulla. Palkkatuki kannustaa työnantajaa palkkaamaan kehitysvammaisen henkilön ja voi näin ollen edesauttaa lieventämään työllistymistä haittaavia ennakkoluuloja.

Toivottavaa olisi, että kehitysvammaiset henkilöt nähtäisiin yhteiskunnan aktiivisina toimijoina eikä vain yhteiskunnasta riippuvaisina henkilöinä. Palveluiden kehittämisen näkökulmasta kehitysvammaiset henkilöt tulisi nähdä tuottavina yhteiskunnan jäseninä. Palveluita tulisi kehittää siten, että kehitysvammaisille henkilöille annetaan mahdollisuus tarjota omaa osaamistaan yhteiskunnalle.

Lähteet

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. Definition of Intellectual Disability. http://aaidd.org/intellectual-disability/definition#.VGKNWfmsU_h. Viitattu 12.11.2014.

Asplund, R. & Koistinen, P. 2014. Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Katsaus erityisryhmiin kohdistetun politiikan tuloksiin ja haasteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. https://www.tem.fi/files/40365/TEMjul_22_2014_web_16062014.pdf. Viitattu 18.12.2014.

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot. Vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

European Union of Supported Employment. Information booklet & quality standards. <http://www.susescotland.co.uk/media/14715/euse%20information%20brochure%20-%20english.pdf>. Viitattu 10.10.2014.

Grönstrand, E. 2014. Ketju 1/2014. Invalidista validiksi teknologian avulla.

Hakala, J. T. 2010. Tutkimusmenetelmän valinnasta. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Helsingin kaupunki. 2013a. Arvot. http://www.hel.fi/hki/rekry/fi/Helsinki+ty_nantajana/Arvot. Viitattu 8.10.2014.

Helsingin kaupunki. 2013b. Ohjeita tutkimusluvan hakijalle. http://www.hel.fi/hki/sote/fi/P__t_ksenteko/tutkimusluvat/tutkimusluvat. Word-tiedosto.

Helsingin kaupunki. 2014. Tuetun työllistymisen palvelu. http://www.hel.fi/www/Helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaisten-palvelut/tyollistyminen/tuetun_tyollistymisen_palvelu/asiakkaaksi2. Viitattu 7.10.2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Invalidiliitto. Esteettömyys. <http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/esteettomyys/>. Viitattu 15.10.2014.

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. 2014a. Arki ja palvelut. Työ. <http://verneri.net/yleis/tyo>. Viitattu 30.9.2014.

Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. 2014b. Toimintakyvyn näkökulma. <http://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>. Viitattu 12.11.2014.

Kehitysvammaisten tukiliitto ry. Tietoa kehitysvammasta. <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->. Viitattu 24.9.2014.

Kehitysvammaliitto. 2013. Kehitysvammaiset ihmiset töihin. <http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tutkimus/tutkimushankkeet/kehitysvammaiset-ihmiset-toihin/>. Viitattu 5.10.2014.

Kehitysvammaliitto. 2014a. Kehitysvammaisuus.

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/kehitysvammaisuus/>. Viitattu 24.9.2014

Kehitysvammaliitto 2014b. Kehitysvammaiset ihmiset töihin.

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/kehittaminen/kehitysvammaiset-ihmiset-toihin/>. Viitattu 5.10.2014.

Kiipulasäätiö. 2014. EUSE Toolkit. Tuetun työllistymisen työkalupakki. Ora, P., Setälä, M., Koistinen, S. & Hirvonen, T. Itä-Suomen yliopisto.

Linnakangas, R., Suikkanen, A., Savtschenko, V. & Virta, L. 2006. Uuden alussa vai umpikujassa? Vammaiset matkalla yhdenvertaiseen kansalaisuuteen. Helsinki: Stakes.

Pajunen, T. 2008. Esipuhe. Teoksessa Työllä osallisuutta? Yhteisvastuu 2008 -hankkeiden loppuraportti. Kehitysvammaliitto.

http://www.kvtl.fi/media/Tyo/tyolla_osallisuutta_loppuraportti_netti.pdf. Viitattu 6.11.2014.

Perustuslaki 11.6.1999/731. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Viitattu 3.10.2014.

Pelkonen, M. 2003. Vähän kerrallaan niin pääset pitkälle. Tutkimus kehitysvammaisten työkeskusten tuetun työllistymisen verkostoitumisesta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Poikonen, T. 2005. Helsingin sosiaalivirasto kehitysvammaisten työllistymisen edistäjänä. Teoksessa Tuettu työllistyminen. Näkökulmia tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen. Sariola, L. (toim.). Helsinki: VATES-säätiö.

Puolanne, M. & Sariola, L. 2000. Laatu tuetussa työllistymisessä. Palvelustandardi. Helsinki: VATES-säätiö.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Jyväskylä: Stakes.

Sariola, L. 2005. Tuetun työllistymisen menetelmä ja sen kehittyminen. Teoksessa Tuettu työllistyminen. Näkökulmia tuetun työllistymisen työhönvalmennukseen. Sariola, L. (toim.). Helsinki: VATES-säätiö.

Sohlberg-Ahlgren, N. 2014. Johtava työvalmentaja. Helsingin kaupungin vammaistyön Tuetun työllistymisen palvelu. 7.10.2014.

Sohlberg-Ahlgren, N. & Honkanen, M. 2014. Tuetun työllistymisen palvelu. Työelämää työvalmentajan tuella. PowerPoint-esitys.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3729.pdf&title=Euroopan_neuvoston_vammaispoliittinen_toimintaohjelma_fi.pdf. Viitattu 25.9.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma. VAMPO 2010-2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf. Viitattu 17.11.2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveystieteiden strategia. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-14357.pdf. Viitattu 6.11.2014.

Suomen YK-liitto. 2006. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Suomen YK-liitto.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf. Viitattu 3.10.2014

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2014a. Vammaispalvelujen käsikirja.
<http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelutarpeen-selvittaminen/toimintakyvyn-arviointi#ots1>. Viitattu 30.9.2014.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014b. Osallisuus. <http://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 10.11.2014.

Teräväinen, J. 2012. Tukiviesti 1/2012. Oikeus työhön, oikeus palkkaan.

Topo, P. 2012. Memo 3/2012. Autonomia on arkinen asia.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Palkkatuki. http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/. Viitattu 26.1.2015.

Valli, R. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsinki: Kauppakamari.

VATES-säätiö. Tuetun työllistymisen prosessi.
<http://www.vates.fi/Tuetun.tyollistymisen.prosessi>. Viitattu 7.10.2014.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY. 3.painos.

Vuorenpää, K. 2008. Johdanto. Teoksessa Työllä osallisuutta? Yhteisvastuu 2008 -hankkeiden loppuraportti. Kehitysvammaliitto.
http://www.kvtl.fi/media/Tyo/tyolla_osallisuutta_loppuraportti_netti.pdf. Viitattu 17.11.2014.

Kuvat

Kuva 1: Toimintakyvyn parantaminen erilaisilla tukitoimilla (Seppälä & Leskelä-Ranta 2007.)	9
Kuva 2: Tuetun työllistymisen malli (Kehitysvammaisten tukiliitto ry.)	12

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelu asiakkaille	50
Liite 2 Kyselylomake työvalmentajille	51
Liite 3 Saatekirje asiakkaille	52
Liite 4 Suostumuslupa	53
Liite 5 Saatekirje työvalmentajille	54
Liite 6 Tutkimuslupa.....	55

Liite 1 Teemahaastattelu asiakkaille

Ikä

Sukupuoli

Koulutus/ammatti

1. ASIAKKAAN OSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN

Mitä kautta sait kuulla Tuetun työllistymisen palvelusta?

Onko sinulla aiempaa tietoa palvelusta?

Kenen kanssa tulit alkuhaastatteluun?

Minkä takia olet täällä? Oletko itse halunnut tulla Tuetun työllistymisen palveluun?

Minkälaisen työpaikan haluaisit?

Kestikö kauan, että pääsit alkuhaastatteluun? Miltä se tuntui?

2. TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Oliko paikalle helppo löytää ja tulla?

Minkälaiselta paikka tuntui? Millaisia tunteita heräsi kun ensimmäisen kerran saavuit paikalle?

Mitä mieltä olit sisustuksesta/valosta/väreistä?

Mitä muuttaisit paikassa jos voisit?

3. ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Jännittikö sinua tulla alkuhaastatteluun? Muuttuiko olosi missään vaiheessa?

Miksi muuttui? Miksi ei?

Miten sinut otettiin vastaan/sinua kohdeltiin palvelussa?

Oliko sinulla turvallinen olo saapuessasi paikalle/haastattelun aikana?

Esittäydtyttiinkö sinulle? Tiesitkö ketä haastattelussa oli paikalla?

Oliko haastattelu sinusta selkeä?

Koitko saavasi itse kertoa itsestäsi?

4. ALKUPROSESSIN SELKEYS

Miten sait kuulla tulleeasi valituksi asiakkaaksi ja miten koit sen?

Olisiko jonkun vaiheen mielestäsi voinut tehdä toisin? Miten?

Kerrottiinko mitä varten kaikki tehdään? (alkuhaastattelussa lomakkeen täyttö jne.)

Minkälaisia odotuksia sinulla oli palvelusta? Toteutuivatko ne?

Vahvistuivatko tunteesi alkuprosessin jälkeen siitä, että haluat työllistyä?

Mitä mielestäsi palvelussa voisi tehdä paremmin? Voisiko tietotekniikkaa hyödyntää?

Liite 2 Kyselylomake työvalmentajille

1. Kauanko olet työskennellyt työvalmentajana Tuetun työllistymisen palvelussa?

ASIAKKAAN OSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN

2. Millaisena näet alkuprosessiin liittyvän verkostotyön ja kuinka asiakkaan ohjautuvuus palveluun toimii?
3. Miten alkuprosessi mielestäsi palvelee asiakkaita?
4. Voisiko tietotekniikkaa hyödyntää alkuprosessissa asiakkaan osallisuutta lisäävästi?
4. Mikä on mielestäsi alkuhaastattelun merkitys ja sisältö koko työllistymisen prosessin kannalta?
5. Kuinka alkuprosessissa toteutuu asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus?
6. Onko dokumentointi mielestäsi alkuprosessin aikana sujuvaa ja voisiko dokumentointitapoja muuttaa?
7. Koetko, että kaikki palvelun kannalta tarpeellinen tieto saadaan asiakkaasta alkuprosessin aikana? Jos ei, niin miksi ei?
8. Joutuvatko asiakkaat odottamaan palveluun pääsyä kauan? Jos, niin mihin ja miten se vaikuttaa?

TOIMINTAYMPÄRISTÖ

9. Millaisena näet alkuhaastatteluun varatut tilat? Palvelevatko ne tarkoitustaan?
10. Millaisena näet esteettömyyden työpaikallasi?
11. Onko ympäristö mielestä turvallinen työntekijöille ja asiakkaalle?

ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

12. Miten huomioit asiakkaan alkuprosessin aikana?

ALKUPROSESSIN SELKEYS

13. Ymmärtävätkö asiakkaat tuetun työllistymisen tarkoituksen hakiessaan palveluunne?
13. Kuinka varmistat, että asiakas on ymmärtänyt alkuprosessin vaiheet ja palvelun merkityksen?
14. Miten kommunikoinnin selkeys on huomioitu alkuprosessin aikana?

Liite 3 Saatekirje asiakkaille

Hyvä Tuetun työllistymisen palvelun asiakas,

olemme kaksi Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijaa ja olemme tekemässä opinnäytetyötämme Tuetun työllistymisen palveluun. Opinnäytetyömme aihe on Asiakkaiden ja työnvalmentajien kokemuksia Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessista. Tavoitteena on selvittää, oliko palveluun saapuminen mielestäsi sujuvaa ja voisiko sitä mahdollisesti kehittää.

Aineisto kerätään haastatteluilla. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavien henkilöllisyys tai muut tunnistettavissa olevat tiedot eivät näy opinnäytetyössä. Opinnäytetyön valmistuttua haastatteluaineisto hävitetään asianmukaisesti. Haastattelun suorittavat opinnäytetyön tekijät Erika Ojala ja Suvi Väistö.

Ystävällisin terveisin,

Erika Ojala (erika.ojala@laurea.fi) & Suvi Väistö (suvi.vaisto@laurea.fi)

Liite 4 Suostumuslupa

Suostumus haastatteluun

Allekirjoittamalla tämän paperin, osallistun Erika Ojalan ja Suvi Väistön opinnäytetyöhön.

Allekirjoitus

Nimenselvennys ja päivämäärä

Liite 5 Saatekirje työvalmentajille

Hyvä työvalmentaja,

olemme kaksi Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijaa ja olemme tekemässä opinnäytetyötämme Tuetun työllistymisen palveluun. Opinnäytetyömme aihe on Asiakkaiden ja työvalmentajien kokemuksia Tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessista. Tavoitteena on selvittää, onko alkuprosessi toimiva palvelun piiriin saapuville kehitysvammaisille asiakkaille ja voisiko sitä mahdollisesti kehittää. Opinnäytetyössämme alkuprosessilla tarkoitetaan asiakkaan yhteydenottoa, alkuhaastattelua ja asiakkaaksi valituksi tulemistä. Opinnäytetyössä tarkasteltaviksi asiakkaiksi olemme rajanneet kehitysvammaiset asiakkaat.

Aineisto kerätään lomakekyselyillä. Kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyyn vastanneiden henkilöllisyys tai muut tunnistettavissa olevat tiedot eivät näy opinnäytetyössä. Lomakekyselyiden vastausten pohjalta tarkoituksenamme on mahdollisesti vielä lisäksi haastatella muutamaa työvalmentajaa. Opinnäytetyön valmistuttua aineisto hävitetään asianmukaisesti.

Lähetämme lomakekyselyn sähköisenä tämän saatekirjeen liitteenä. Vastaukset saavat olla haluamanne mittaisia. Täytetty lomakekysely tulee lähettää tallennettuna **pdf.-muotoon** jompaankumpaan alla olevista sähköpostiosoitteista **10.12.2014** mennessä. Näin ollen varmistamme aineiston turvallisen käsittelyn.

Ystävällisin terveisin,

Erika Ojala (erika.ojala@laurea.fi) & Suvi Väistö (suvi.vaisto@laurea.fi)

Liite 6 Tutkimuslupa



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Vammaistyö
Vammaistyön johtaja

Pöytäkirjanote

14/2014

1 (2)

7.11.2014

Suvi Väistö
Maanviljelijänkuja 6 B 21
01370 Vantaa

23 §

Päätös tutkimuslupahakemuksesta HEL 2014-012917

HEL 2014-012917 T 13 02 01

Päätös

Vammaistyön johtaja päätti myöntää tutkimusluvan Suvi Väistön ja Erika Ojalan opinnäytetyölle "Asiakkaiden ja työvalmentajien kokemuksia tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessista". Opinnäytetyön yhteyshenkilönä on johtava työvalmentaja Nina Sohlberg-Ahlgren.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää tuetun työllistymisen palvelun alkuprosessia. Vapaaehtoiset asiakkaat antavat kirjallisen suostumuksensa haastatteluihin.

Opinnäytetyöstä ei saa koitua kustannuksia sosiaali- ja terveysvirastolle. Tutkimusaineistot tulee hävittää opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Opinnäytetyön raportista ei saa olla yksilöitävissä tutkimukseen osallistuneita henkilöitä. Opinnäytetyön raportti tai sen sähköinen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön osoitteella Helsingin kaupunki, Kirjaamo, Sosiaali- ja terveysvirasto, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki, sähköposti: helsinki.kirjaamo@hel.fi

Lisätiedot

Anne Kuvaja, toiminnansuunnittelija, puhelin: 310 43444
anne.kuvaja(a)hel.fi

Otteet

Ote

Hakijat

Yhteyshenkilö

Valmistelija

Otteen liitteet

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Liite 1

Liite 2

Liite 3

Liite 4

Postiosoite
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
sosiaaliterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-lunnus
0201256-6

Tiliinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto
Perhe- ja sosiaalipalvelut
Vammaistyö
Vammaistyön johtaja

Pöytäkirjanote

14/2014

2 (2)

7.11.2014

Pöytäkirja on pidetty yleisesti nähtävänä Helsingin kaupungin kirjaamossa (Pohjoisesplanadi 11-13) 14.11.2014 ja asianosaista koskeva päätös on lähetetty 12.11.2014.

Vammaistyön johtaja

Tuula Poikonen
vammaistyön johtaja

Postiosoite
PL 6000
00099 Helsingin kaupunki
sosiaaliterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Tömen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566